



# PEMANTAPAN MENUJU PELAYANAN KESEHATAN BERKELANJUTAN

*Shaping Up towards Sustainable Healthcare*

# DAFTAR ISI

## Table of Content

Daftar Isi Table of Content	ii
Pesan dari Presiden Komisaris <i>Message from Our President Commissioner</i>	iii
Ikhtisar 2021 <i>2021 Highlights</i>	v
Tema Laporan Kami <i>Our Report Theme</i>	vi

### BAB | CHAPTER 1

#### TENTANG MAYAPADA HOSPITAL

<i>About Mayapada Hospital</i>	1
<b>Kegiatan Operasional Kami</b> <i>Our Operations</i>	2
<b>Visi, Misi, dan Nilai Korporasi</b> <i>Vision, Mission, and Corporate Values</i>	5
<b>Tata kelola perusahaan</b> <i>Corporate Governance</i>	6
<b>Struktur Organisasi</b> <i>Organization Structure</i>	7
<b>Etika dan Integritas</b> <i>Ethics and Integrity</i>	8
<b>Keberlanjutan di Mayapada Hospital</b> <i>Sustainability at Mayapada Hospital</i>	11
<b>Performa Ekonomi</b> <i>Economic Performance</i>	13
<b>Penghargaan, Sertifikasi dan Keanggotaan</b>	14
<b>Asosiasi</b> <i>Awards, Certification and Membership of Association</i>	

### BAB | CHAPTER 2

#### TENTANG LAPORAN KAMI

<i>About Our Report</i>	15
<b>Praktik Pelaporan</b> <i>Reporting Practices</i>	16
<b>Standar Pelaporan</b> <i>Reporting Standards</i>	17
<b>Keterlibatan Pemangku Kepentingan</b> <i>Stakeholder Engagement</i>	18
<b>Menentukan Isi Laporan</b> <i>Determining Report Content</i>	21
<b>Batasan Topik</b> <i>Topic Boundaries</i>	24

### BAB | CHAPTER 3

#### MENGHADIRKAN KEUNGGULAN DALAM LAYANAN KESEHATAN

<i>Delivering Excellence in Healthcare</i>	25
<b>Mengapa Ini Penting</b> <i>Why It Matters</i>	26
<b>Berkomunikasi dengan Pasien</b> <i>Communicating with Our Patients</i>	27
<b>Menjamin Keselamatan Pasien</b> <i>Ensuring Patient Safety</i>	28
<b>Memberikan Pelayanan Kesehatan</b> <i>Providing Quality Healthcare for All</i>	30
<b>Pelayanan Kesehatan yang Tepat dan Etis</b> <i>Proper and Ethical Health Services</i>	32
<b>Meningkatkan Pengalaman Pasien</b> <i>Improving Patient Experience</i>	35
<b>Fasilitas Kesehatan yang Tepat dan Aman</b> <i>Right and Safe Health Facilities</i>	37
<b>Penanganan COVID-19 dan Penyakit Menular</b> <i>Management of COVID-19 and Infectious Diseases</i>	40

### BAB | CHAPTER 4

#### PERJALANAN MENUJU RUMAH SAKIT HIJAU

<i>A Journey to Becoming A Green Hospital</i>	43
<b>Fasilitas Medis Ramah Lingkungan</b> <i>Environmentally Friendly Medical Facilities</i>	45
<b>Pengelolaan Limbah</b> <i>Waste Treatment</i>	46
<b>Pengelolaan Air</b> <i>Water Management</i>	49
<b>Pengelolaan Energi dan Emisi</b> <i>Energy and Emissions Management</i>	51

### BAB | CHAPTER 5

#### TIM KAMI YANG PROFESIONAL

<i>Our Professional Team</i>	55
<b>Melatih dan Mengembangkan Karyawan</b> <i>Kami Train and Develop Our People</i>	57
<b>Merekrut Tenaga Kesehatan Terbaik</b> <i>Recruiting the Best Health Workers</i>	60
<b>Perekrutan Karyawan Baru dan Pergantian Karyawan</b> <i>New Employee Hires and Employee Turnover</i>	61
<b>Lingkungan Kerja yang Adil, Merata, dan Inklusif</b> <i>Fair, Equitable and Inclusive Work Environment</i>	63
<b>Melibatkan Karyawan Kami</b> <i>Engaging Our Employees</i>	66
<b>Lingkungan Kerja yang Sehat dan Aman</b> <i>Healthy and Safe Workplace</i>	68

### BAB | CHAPTER 6

#### KONTRIBUSI UNTUK MASYARAKAT

<i>Contribution to Society</i>	71
<b>Menyediakan Akses terkait Ilmu Kesehatan</b> <i>Providing Access to Health Sciences</i>	73
<b>Peningkatan Kesadaran akan Kanker Payudara</b> <i>Raising Awareness of Breast Cancer</i>	74
<b>Menyediakan Akses Jaminan Kesehatan untuk Pekerja dari Kalangan Rentan</b> <i>Providing Access to Health Insurance for Vulnerable Workers</i>	75
<b>Mendirikan Sport Injury Center</b> <i>Established a Sports Injury Center</i>	76
<b>Bantuan COVID-19 bagi Masyarakat</b> <i>COVID-19 Aid for the Community</i>	77
<b>Indolab: Layanan Homecare 24/7 untuk Pemeriksaan Laboratorium Mudah dan Cepat</b> <i>Indolab: 24/7 Homecare Services for Easy and Fast Laboratory Examinations</i>	78

# PESAN DARI PRESIDEN KOMISARIS

Message from Our President Commissioner

[GRI 2-22]



**Kami bertekad untuk menjaga kualitas pelayanan kesehatan yang unggul serta memberikan pengalaman terbaik bagi para pasien. Kami memahami bahwa keberhasilan kami tidak hanya diukur dari segi kesehatan pasien, tetapi juga bagaimana kami berkontribusi terhadap tanggung jawab sosial, lingkungan, dan ekonomi yang berkelanjutan.**

We are dedicated to upholding the highest standards of health service quality and providing our patients with the best possible experience. We recognize that our success is not solely determined by positive patient health outcomes, but also by our contribution to social, environmental, and economic sustainability for all stakeholders.

Para Pemangku Kepentingan yang Terhormat,

Saya dengan bangga menyajikan Laporan Keberlanjutan kedua Mayapada Hospital. Laporan ini merangkum aktivitas-aktivitas kami dalam praktik kesehatan yang berkelanjutan dan bertanggung jawab, sekaligus menjadi media bagi kami untuk berbagi tentang kemajuan-kemajuan dan tantangan yang telah kami alami pada 2022.

Sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan terkemuka di Indonesia, Mayapada Hospital telah menempatkan keberlanjutan sebagai bagian penting dari seluruh aktivitas pelayanan kesehatan kami yang mencakup aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola. Tahun ini, kami semakin memantapkan komitmen untuk membangun masa depan yang lebih baik dengan berbagai inisiatif yang dapat memudahkan kami untuk mencapai standar tertinggi pada keberlanjutan dalam waktu dekat. Untuk itulah kami memilih tema "Pemantapan Menuju Pelayanan Kesehatan Berkelanjutan".

Tema ini mencerminkan visi Mayapada Hospital akan masa depan dan keyakinan bahwa keberlanjutan adalah aspek yang tak terpisahkan dari industri kesehatan. Melalui tema ini, kami ingin menginspirasi semua pemangku kepentingan, termasuk karyawan, pasien, dan mitra, untuk bekerja sama dalam membangun dunia kesehatan yang lebih baik bagi generasi mendatang.

## Pengembangan Kompetensi secara Kontinu Continuous Competency Development

Komitmen kami untuk memperkuat tim dengan tenaga medis yang sangat terampil tidak pernah goyah. Untuk mewujudkan komitmen ini, kami berinvestasi pada setiap tahapan perjalanan karier mereka yang dimulai sejak perekrutan.

Kami terus memperkuat proses rekrutmen untuk mencari bakat terbaik. Selain itu, kami meluncurkan Mayapada Young Leadership Program, yang pertama kali diselenggarakan dalam industri kesehatan, untuk merekrut kandidat berbakat baik dari latar belakang medis maupun non-medis.

Respected Stakeholders,

I am pleased to introduce Mayapada Hospital's second Sustainability Report. This report summarizes our activities towards sustainable and responsible healthcare practices while also serving as a platform to share the progress and challenges we encountered throughout 2022.

As one of Indonesia's leading healthcare providers, we have made sustainability an integral part of all our healthcare activities, encompassing environmental, social, and governance aspects. This year, we are further strengthening our commitment to building a better future and have taken numerous initiatives that will enable us to reach the highest standards of sustainability in the near future. That is why we have chosen the theme 'Shaping Up towards Sustainable Healthcare'.

This theme embodies Mayapada Hospital's vision for the future and our belief that sustainability is an essential aspect of the healthcare industry. With this theme, we aim to inspire all stakeholders, including employees, patients, and partners, to work together in creating a better healthcare world for the future.

Our commitment to strengthening our team with highly skilled medical personnel is unwavering. To demonstrate this commitment, we invest in our healthcare team's career journey, starting from the recruitment process.

We continued to improve our recruitment process to attract the best talents. Additionally, we launched the Mayapada Young Leadership Program, the first of its kind in the healthcare industry, to recruit talented candidates from both medical and non-medical backgrounds.



## Pesan dari Presiden Komisaris

Message from  
Our President Commissioner

## Ikhtisar 2022

2022 Highlights

## Tentang Mayapada Hospital

About Mayapada Hospital

## Tentang Laporan Kami

About Our Report

## Menghadirkan Keunggulan dalam Layanan Kesehatan

Delivering Excellence  
in Healthcare

## Perjalanan Menuju Rumah Sakit Hijau

A Journey to Becoming  
the Green Hospital

## Tim Kami yang Profesional

Our Professional Team

## Kontribusi untuk Masyarakat

Contribution to Society

Untuk mempertahankan talenta terbaik, kami memberikan pelatihan dan pengembangan secara terus menerus untuk memastikan bahwa mereka selalu up-to-date dengan pengetahuan dan keterampilan terbaru di industri ini. Pandemi COVID-19 telah mempercepat proses pembelajaran ini.

Selain itu, kami meningkatkan kesadaran tentang keberlanjutan dan mendorong karyawan kami untuk aktif berpartisipasi dalam mempromosikan praktik keberlanjutan dalam operasional sehari-hari kami. Upaya ini akan memungkinkan kami untuk terus memberikan layanan yang luar biasa kepada pasien kami.

## Menuju Pengalaman Pasien yang Lebih Baik

*Towards Better Patient Experience*

Di Mayapada Hospital, komitmen kami untuk *"Experience Better Care"* bukan hanya sekedar slogan, melainkan sebuah panduan yang membentuk budaya organisasi kami untuk senantiasa memberikan pelayanan terbaik kepada pasien. Kami terus berupaya untuk meningkatkan setiap aspek dari perjalanan pasien kami, mulai dari saat mereka masuk hingga meninggalkan rumah sakit. Untuk memastikan pelayanan yang lebih baik, kami secara rutin meminta umpan balik dari pasien guna meningkatkan kualitas layanan kami. Untuk memastikan akuntabilitas, kami secara teliti memantau dan membandingkan kinerja kami dengan tingkat layanan yang telah kami identifikasi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik. Kami memanfaatkan teknologi untuk memenuhi harapan pasien di era digital saat ini. Untuk mencapai tujuan ini, tahun depan kami berencana untuk melakukan investasi yang signifikan dalam sistem dan aplikasi IT kami untuk membuat perjalanan pasien semakin lancar.

## Mendirikan Gedung Rumah Sakit Ramah Lingkungan

*Constructing a Green Hospital Building*

Kami dengan senang hati mengumumkan bahwa menjelang akhir tahun 2022, kami telah menyelesaikan pembangunan rumah sakit baru kami di Bandung yang memenuhi standar sertifikasi bangunan hijau. Ini merupakan tonggak sejarah yang signifikan bagi kami.

In retaining the best talents, we invest in continuous training and development to ensure that they are up-to-date with the latest knowledge and skills in the industry. The COVID-19 pandemic has further accelerated this learning process.

In addition, we are increasing awareness of sustainability and encouraging our employees to actively participate in promoting sustainable practices in our day-to-day operations. These efforts will enable us to continue to provide exceptional service to our patients at all times.

At Mayapada Hospital, our commitment to *"Experience Better Care"* is not just a tagline but a guiding principle that shapes our organizational culture to deliver the best possible care to our patients. We continuously strive to improve every aspect of our patient's journey, from the moment they walk through our doors until they leave. To ensure better care, we regularly seek feedback from our patients to improve our quality of service. To ensure accountability, we closely monitor and compare our performance with the service levels we have identified for delivering better care. We embrace technology to meet the expectations of our patients in today's digital era. Towards this, next year we plan to make significant investments in our IT systems and applications to make the patient journey increasingly seamless.

We are pleased to announce that towards the end of 2022 we completed the construction of our new hospital in Bandung which adheres to green building standards certification. This is a significant milestone for us.

Mayapada Hospital Bandung akan mulai beroperasi pada kuartal pertama tahun 2023. Mayapada Hospital akan memastikan bahwa pembelajaran dari proyek Bandung dimanfaatkan di seluruh unit rumah sakit yang ada untuk membuatnya lebih ramah lingkungan dan hemat energi. Dengan menerapkan standar bangunan hijau, kami berkontribusi terhadap masa depan yang lebih sehat dan berkelanjutan bagi pasien, karyawan, masyarakat, dan semua pemangku kepentingan lainnya.

## Tata Kelola yang Baik

*Good Governance*

Kami juga telah mengambil langkah-langkah untuk memperkuat tata kelola perusahaan sekaligus memastikan bahwa struktur dan praktik tata kelola kami sepenuhnya sejalan dengan visi, misi, dan nilai-nilai perusahaan. Kami memahami pentingnya menjunjung tinggi standar etika dan integritas, dan sebagai bagian dari proses penguatan ini, kami telah memperkenalkan sistem pelaporan pelanggaran dan memperkuat kebijakan anti-korupsi. Melalui tata kelola perusahaan yang baik, kami berusaha untuk memastikan bahwa semua individu di Mayapada Hospital mematuhi praktik terbaik dan bekerja dengan integritas tertinggi. Kami percaya bahwa dengan menjunjung tinggi nilai-nilai ini, kami dapat terus memberikan layanan kesehatan yang berkualitas dan menjaga kepercayaan pasien, mitra, dan para pemangku kepentingan.

Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh pemangku kepentingan yang telah mendukung dan berkomitmen pada perjalanan keberlanjutan kami. Dengan bantuan Anda, kami dapat memberikan dampak positif bagi pasien, lingkungan, dan masyarakat. Bersama-sama, kita dapat menciptakan masa depan yang lebih sehat dan berkelanjutan untuk semua.

Mayapada Hospital Bandung will begin operations in the first quarter of 2023. We will ensure that learnings from the Bandung project are utilized across all of the existing hospital units to make them more environmentally friendly and energy efficient. By incorporating green building standards, we can better contribute towards a healthier and more sustainable future for our patients, employees, community, and all other stakeholders.

We have also taken steps to improve corporate governance to ensure that our governance structure and practices are fully aligned with our vision, mission, and corporate values. We understand the importance of upholding ethical standards as well as integrity, and as part of the improvement process we have introduced a whistleblowing system and strengthened our anti-corruption policy. Through good corporate governance, we strive to ensure that all individuals at Mayapada Hospital adhere to best practices and operate with the utmost integrity. We believe that by upholding these values, we can continue to provide exceptional healthcare services and maintain the trust of our patients, partners, and stakeholders.

We express our gratitude to all stakeholders who have supported and committed to our sustainability journey. With your help, we can make a positive impact on our patients, the environment, and society. Together, we can create a healthier, more sustainable future for all.

**Jonathan Tahir**  
Presiden Komisaris  
President Commissioner

# IKHTISAR 2022

## 2022 Highlight



Merayakan **14** tahun  
memberikan pelayanan  
kesehatan yang berkualitas  
kepada masyarakat Indonesia.

Celebrated **14 years** of providing quality  
healthcare services to the people of Indonesia.



Meluncurkan **Mayapada  
Young Leadership Program**  
selama 18 bulan, yang pertama di  
Indonesia, untuk merekrut pemimpin  
masa depan yang berbakat.

Launched the **Mayapada Young Leadership Program**,  
an 18-month initiative that aims to recruit  
talented future leaders in healthcare.

Memperkuat komitmen  
kami terhadap praktik  
**bangunan hijau.**

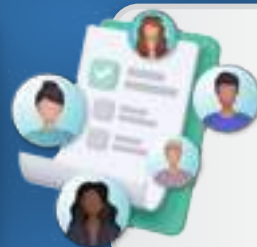
Strengthened our commitment  
to **Green Hospital Building**, with a focus  
on creating environmentally-friendly and  
energy-efficient facilities.



Memperluas layanan dengan mendirikan  
dua **Symptoms / Disease Based CoE** baru:

**Pusat Diabetes dan  
Pusat Geriatri.**

Expanded our services by establishing two new  
Centers of Excellence (CoEs): the **Diabetes Center** and **Geriatric Center**.



Menerapkan sistem  
**whistleblowing**  
baru untuk memastikan  
**akuntabilitas dan transparansi.**

Implemented a new **whistleblowing system**  
to ensure **accountability and transparency**  
in all of our operations.

Memperoleh **PEFINDO Rating idA / Stable**  
dan menerbitkan **obligasi IDR**,  
untuk menjaga posisi keuangan yang solid.

Maintained a solid financial position through  
obtaining **PEFINDO Rating idA/Stable** and issuing **IDR bonds**.



Menerima **akreditasi Paripurna**  
dari badan akreditasi nasional yang menunjukkan  
komitmen untuk memenuhi seluruh standar  
pelayanan kesehatan yang ditetapkan.

Received **Full Star Accreditation**  
from the national accreditation body, which indicates our commitment  
to fulfilling all established healthcare service standards.



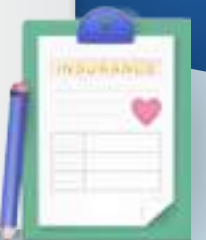
Berkomitmen untuk meningkatkan kualitas  
pelayanan dan pengalaman pasien melalui  
**peremajaan unit-unit kami  
di Tangerang dan Bogor.**

Committed to improving the quality of patient care  
and experience through the **renovation of our  
Tangerang and Bogor units.**



Mengadakan **acara pertemuan asuransi**  
untuk memberikan kesempatan dalam  
pengembangan strategi untuk mengelola risiko  
dan meningkatkan pelayanan pasien.

Hosted a **gathering for insurance providers** to facilitate  
the development of strategies for managing risk  
and improving patient care.





# TEMA KAMI

## About Our Theme



### Pemantapan Menuju Pelayanan Kesehatan Berkelanjutan

#### *Shaping Up towards Sustainable Healthcare*

Pada 2022, dua tahun setelah dunia pertama kali menghadapi pandemi yang mengubah kehidupan, kami telah mendapat berbagai pengalaman berharga sebagai penyedia layanan kesehatan. Pandemi COVID-19 telah menyoroti urgensi reformasi pelayanan kesehatan dan semakin menekankan pentingnya sektor swasta dalam menyediakan pelayanan kesehatan berkualitas yang dapat diakses di seluruh Indonesia.

In 2022, two years after the world first faced a life-altering pandemic, we have gained valuable experience as healthcare providers. The COVID-19 outbreak, therefore, has brought into light the urgency of healthcare reforms and emphasizes the crucial role of private sectors in providing accessible quality healthcare in Indonesia.

Di Mayapada Hospital, kami berkomitmen untuk menyediakan pusat layanan kesehatan yang berpusat pasien kami yang dirawat dengan penuh kasih. Kami memiliki fasilitas yang aman dan sehat untuk semua, berkomunikasi secara efektif dengan pasien, dan meningkatkan pengalaman mereka secara keseluruhan melalui teknologi. Selain itu, kami berkomitmen untuk mengurangi dampak lingkungan melalui upaya kami membangun rumah sakit ramah lingkungan, fasilitas medis yang ramah lingkungan, dan pengolahan limbah yang tepat. Dengan demikian, kami bertujuan untuk memberikan pengalaman perawatan yang lebih baik tanpa mengorbankan lingkungan dan menjaga keberlanjutan. Komitmen ini kami wujudkan dalam pengalaman kami tahun ini melalui inisiatif kami *"Shaping Up towards Sustainable Healthcare"* di mana kami bertujuan untuk menanamkan nilai-nilai keberlanjutan pada setiap individu di Mayapada Hospital.

Kami memahami bahwa perjalanan masih panjang, dan kami bangga dapat menempuh perjalanan ini, selangkah demi selangkah. Hingga kami dapat memberikan pengalaman yang lebih baik menuju pelayanan kesehatan yang berkelanjutan.

At Mayapada Hospital, our commitment to providing quality healthcare centers around our patients, whom we care for with compassion. We have safe and healthy facilities for all, communicate effectively with our patients, and improve their overall experience via technological improvement. Additionally, we are committed to reducing our environmental impact through our journey to build green hospitals, environmentally-friendly medical facilities, and proper waste treatment. By doing so, we aim to provide a better care experience without compromising the environment and maintain sustainability in mind. We have embodied this commitment in our experience this year through our initiative *"Shaping Up towards Sustainable Healthcare,"* where we aim to embed sustainability in all individuals at Mayapada Hospital.

We understand that there is still a long way to go, and we are proud to take on this journey, one step at a time, and eventually emerge to provide a better experience towards sustainable healthcare.



## 01

# MAYAPADA HOSPITAL

[GRI 2-1, GRI 2-6]

**Didirikan pada tahun 1991, Mayapada Hospital (PT Sejahteraraya Anugrahjaya Tbk.) dikenal sebagai penyedia pelayanan kesehatan terkemuka di Indonesia yang menawarkan pelayanan berkualitas tinggi dan fasilitas yang terkini bagi masyarakat Indonesia.**

Kami adalah bagian dari Mayapada Group dan kini telah bertumbuh dengan sejumlah rumah sakit dan klinik yang memiliki pelayanan prima, fasilitas modern, serta dipercaya oleh pasien.

Founded in 1991, Mayapada Hospital (PT Sejahteraya Anugrahjaya Tbk.) is a leading healthcare provider in Indonesia, dedicated to offering high-quality medical care and state-of-the-art facilities to the Indonesian people.

As part of the Mayapada Group, we are proud to have grown rapidly over the years, establishing numerous hospitals and clinics across Indonesia, trusted by patients for our excellent services and advanced facilities.





## **Kegiatan Operasional Kami** [GRI 2-1]

### **Our Operations**

Kami menyediakan akses terhadap pelayanan kesehatan berkualitas kepada masyarakat Indonesia dengan memastikan bahwa setiap orang, terlepas dari lokasi atau tingkat pendapatan mereka, memiliki akses layanan kesehatan yang berkualitas dan inklusif. Kami berkomitmen untuk menyediakan tenaga medis yang kompeten dan ahli di bidangnya, serta teknologi mutakhir.

We provide access to quality health services to the people of Indonesia, ensuring that everyone, regardless of their location or income level, has access to quality and inclusive health services. We are committed to providing competent and expert medical professionals in their fields, as well as cutting-edge technology.



## Lokasi Operasional Kami

Our Operational Location

[GRI 2-6]



Mayapada Hospital Kuningan  
(MHKN)



Mayapada Hospital Tangerang  
(MHTG)



Mayapada Hospital Jakarta  
Selatan (MHJS)



Mayapada Hospital  
Bogor BMC (MHBG)



Mayapada Hospital Bandung  
(MHBD)\*



Mayapada Hospital Surabaya  
(MHSB)

\*) Akan mulai beroperasi pada kuartal pertama 2023  
Will begin operations in first quarter of 2023

Selama bertahun-tahun, kami berupaya untuk memperluas jangkauan dan kapabilitas kami. Hingga akhir tahun 2022, kami telah mengoperasikan 5 rumah sakit, 5 laboratorium klinik, dan 15 Centers of Excellence.

Over the years, we are striving to expand our reach and capabilities. By the end of 2022, we have established 5 hospitals, 5 laboratory clinics, and 15 Centers of Excellence.



### Jumlah Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin

Number of Employee Based on Gender  
[GRI 2-7]

Jenis Kelamin Gender	2021		2022	
	Permanen	Kontrak	Permanen	Kontrak
Laki-laki Male	875	238	1.027	117
Perempuan Female	1.561	332	1.766	146

■ Permanen Permanent ■ Kontrak Contract

	2021	2022
<b>Pendapatan Bruto</b> Gross Revenue	Rp 1.9 triliun	Rp 1.9 triliun
<b>Kapasitas Tempat Tidur</b> Bed Capacity	849	813
<b>Pasien yang Dilayani</b> Patients Served		
Rawat Jalan Inpatient Department	424.118	422.787
Rawat Inap Outpatient Department	23.014	32.200

### Jumlah Karyawan Berdasarkan Wilayah

Number of Employee Based on Region

Wilayah Region	2021		2022	
	Permanen	Kontrak	Permanen	Kontrak
Jakarta	1.303	285	1.412	128
Tangerang	735	61	787	19
Bogor	383	0	349	15
Surabaya	15	217	241	38
Bandung	0	7	4	63

■ Permanen Permanent ■ Kontrak Contract



### Total Karyawan

Total Employee

Tahun Year	Permanen Permanent	Kontrak Contract
2020	2.047	198
2021	2.436	570
<b>2022</b>	<b>2.793</b>	<b>263</b>

#### Catatan Notes

Data karyawan dihitung berdasarkan jumlah pegawai dalam *headcount*. Proses analisis data pekerja non-karyawan memerlukan analisis yang kompleks dan kami akan mengupayakan penyempurnaan metode pengumpulan data kami untuk mencakup informasi ini di masa yang akan datang. [GRI 2-8]

Employee data is calculated based on the amount of employee in headcount. The process of analysing data on workers who are not employees requires a complex analysis and we are dedicated to refining our data collection methods to encompass this information in the future.[GRI 2-8]



## Visi | Vision

Menjadi pilihan utama untuk pelayanan kesehatan yang dikenal dalam kualitas pelayanan.

To be the healthcare provider of choice, renowned for quality care.



## Misi | Mission

Menjalankan satu jaringan yang terintegrasi untuk memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh

Memberikan pengalaman terbaik dan keselamatan pada setiap pasien melalui sikap belas kasih dan profesionalisme yang ditunjang oleh kualitas sistem dan teknologi

To operate an integrated network delivering comprehensive healthcare services

To deliver exceptional patient experience and safety through the compassion and professionalism of our people and the quality of our systems and technology



# Visi, Misi, dan Nilai Korporasi

## Vision, Mission, and Corporate Values

### Nilai Korporasi | Corporate Values

- **Komitmen** *Commitment*

Dedikasi kami untuk menyediakan pelayanan terbaik bagi para pasien, rekan dan perusahaan untuk membangun rumah-rumah sakit kualitas terbaik di Indonesia.

Our dedication to offering the best care to our patients, colleagues and the Company and to build the best quality hospitals in Indonesia.

The recognition of a high level of skill and the application of those skills to the best care of our patients, colleagues and the company.

- **Belas Kasih** *Empathy*

Simpati mendalam untuk orang lain dan keinginan untuk membantu mereka.

A strong sympathy for others and a desire to help them.

- **Integritas** *Integrity*

Kualitas kejujuran dan teguh pada prinsip kemoralan. Selalu memajemen pelayanan demi kepentingan pasien, rekan dan perusahaan.

The quality of being honest and having strong moral principles. Always managing care in the best interest of the patients, colleagues and the Company.

- **Kepercayaan** *Trust*

Keyakinan kokoh pada reliabilitas, kebenaran, kemampuan dan kekuatan pelayanan yang kita sediakan. Untuk mempercayai dan dipercaya.

Firm belief in the reliability, truth, ability and strength of the service we provide. To trust others and be trustworthy.

- **Profesionalisme** *Professionalism*

Pengakuan kemahiran tingkat tinggi dan penggunaan keterampilan untuk kepentingan pasien, rekan dan perusahaan.

# Tata Kelola Perusahaan

## Corporate Governance

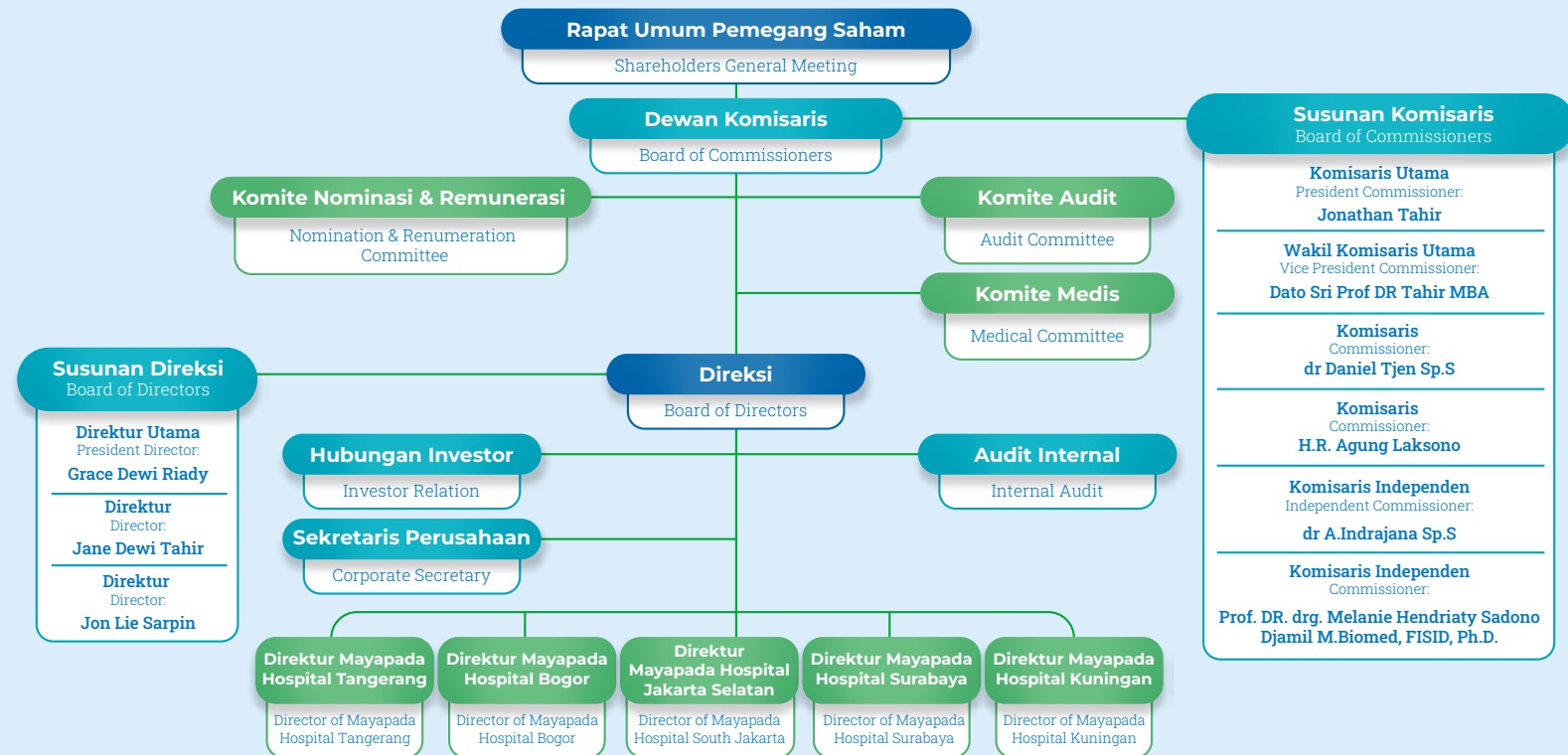
Tata kelola perusahaan berperan penting untuk memastikan bahwa struktur dan praktik tata kelola kami sepenuhnya sejalan dengan visi, misi, dan nilai-nilai Perusahaan. Melalui tata kelola perusahaan yang baik, kami berusaha untuk memastikan bahwa semua individu di Mayapada Hospital mematuhi praktik terbaik dan bekerja dengan integritas tertinggi. Kami percaya bahwa dengan menjunjung tinggi nilai-nilai ini, kami dapat terus memberikan layanan kesehatan yang berkualitas dan menjaga kepercayaan pasien, mitra, dan para pemangku kepentingan.

Kami memiliki sejumlah badan tata kelola yang bertanggung jawab untuk memastikan *best practice* dan keberlangsungan perusahaan dalam jangka panjang. Badan tersebut terdiri dari Dewan Komisaris, Komite Audit, Direksi, dan Manajemen Senior.

Good corporate governance plays an important role in ensuring that our governance structure and practices are fully aligned with our vision, mission, and corporate values. Through good corporate governance, we strive to ensure that all individuals at Mayapada Hospital adhere to best practices and operate with the utmost integrity. We believe that by upholding these values, we can continue to provide exceptional healthcare services and maintain the trust of our patients, partners, and stakeholders.

We have several governing bodies responsible for ensuring best practices and long-term sustainability of the company. This includes the Board of Commissioners, Audit Committee, Board of Directors, and Senior Management.

## Struktur Organisasi | Organization Structure [GRI 2-9]





Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) merupakan badan pengambil keputusan tertinggi yang memiliki kewenangan untuk memodifikasi atau mengubah susunan Dewan Komisaris dan Direksi. [GRI 2-11]

Dewan Komisaris bertanggung jawab dalam mengawasi manajemen Perusahaan, memastikan kepatuhan terhadap undang-undang dan peraturan yang berlaku. Di sisi lain, Dewan Direksi bertanggung jawab dalam mengeksekusi strategi perusahaan yang telah disepakati dan menerapkan rencana operasional untuk mencapai tujuan dan target Perusahaan.

Detail tentang Tata Kelola Perusahaan dapat dibaca di Laporan Tahunan kami.

Sebagai Perusahaan yang bertanggung jawab dan patuh pada peraturan yang berlaku, kami telah membentuk sebuah komite rumah sakit yang terdiri dari berbagai sub-komite yang memainkan peran penting dalam membangun dan menjaga praktik terbaik di industri kesehatan untuk memenuhi standar pelayanan pasien tertinggi. Beberapa sub-komite tersebut antara lain:

The Annual General Shareholder Meeting (AGSM) is a crucial governance body that holds the authority to modify or make changes to the composition of the Board of Commissioners or the Board of Directors. [GRI 2-11]

The Board of Commissioners is responsible for supervising the management of the Company, ensuring compliance with applicable laws and regulations. On the other hand, the Board of Directors is responsible for executing the agreed-upon company strategy and implementing operational plans to achieve the Company's goals and objectives.

Our Annual Report further elaborates on this matter.

As a responsible and compliant organization, we have established a hospital committee comprising of various subcommittees that play a crucial role in establishing and maintaining the best practices in the healthcare industry to meet the highest standards of patient care. Some of the subcommittees include:

### Komite Medik

Medical Committee

### Komite Keperawatan

Nursing Committee

### Komite Mutu / Mutu dan Keselamatan Pasien

Quality/Quality and Patient Safety Committee

### Komite Pencegahan dan Pengendalian Infeksi

Infection Prevention and Control Committee

### Komite Etik dan Hukum RS

Hospital Ethics and Law Committee

### Komite Kesehatan dan Keselamatan Kerja RS

Hospital Occupational Health and Safety Committee

### Komite Tenaga Kesehatan Lainnya

Committee for Other Health Workers





# Etika dan Integritas

## Ethics and Integrity

Menjunjung etika dan integritas sangat penting dalam mempertahankan budaya kerja yang sehat serta menjaga tanggung jawab kami dalam melayani pasien. Dengan menjunjung etika dan integritas, kami dapat memberikan pelayanan yang jujur, transparan, dan berkualitas.

Di Mayapada Hospital, etika dan integritas tersebut termanifestasi dalam kebijakan antikorupsi. Kami juga memiliki sejumlah inisiatif untuk memastikan bahwa bisnis dijalankan dengan etika dan integritas, yaitu:

Maintaining high ethical standards and integrity is vital in cultivating a healthy work culture and upholding our responsibility in caring for our patients. At Mayapada Hospital, we reflect our commitment to ethics and integrity through our anti-corruption policy.

Our various initiatives reinforce our dedication to conducting business with these values, enabling us to provide honest, transparent, and quality services to our patients, they include:



## 1 Kode Etik *Code of Ethics*

[GRI 2-23, 2-24]

Kode Etik mengarahkan kami dalam berperilaku di tempat kerja dan mencakup topik-topik di bawah ini:

Our commitment is to offer the best care to our patients, colleagues and the Company and to build the best quality hospitals in Indonesia.

### Tanggung jawab individu

Individual Responsibility

### Tanggung jawab manajemen

Management Responsibility

### Hubungan dengan sesama karyawan

Relationship with Employees

### Hubungan antara Perseroan terhadap Karyawan

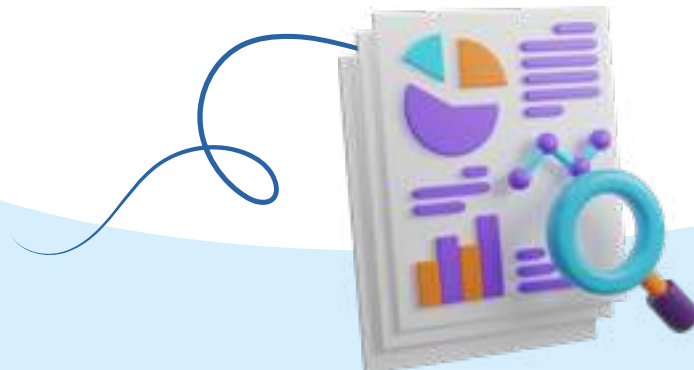
Relationship between the Company and Employees

### Hubungan antara Perseroan dengan Pemangku Kepentingan

Relationship between the Company and Stakeholders

Kode etik mengatur seluruh karyawan, mulai dari *entry level* hingga manajemen. Dalam proses rekrutmen, seluruh calon karyawan wajib membaca dan menandatangani Kode Etik sebagaimana tertulis di dalam kontrak kerja. Kami mengharapkan mereka untuk menerapkan dan berperilaku sesuai dengan nilai-nilai Perusahaan dalam kegiatan sehari-hari.

The Code of Ethics applies to all employees, including those at entry level and management positions. During the recruitment process, all prospective employees are required to read and sign the Code of Ethics as stated in their employment contract. We expect them to apply and adhere to the Company's values in their daily activities.



## 2 Audit internal *Internal Audit*

[GRI 205-1, GRI 205-3]

Kami memiliki proses audit internal yang andal yang mencakup manajemen risiko, praktik tata kelola, dan pengendalian proses. Proses ini memungkinkan kami untuk melindungi investasi pemegang saham dan aset perusahaan seraya menjunjung tinggi kepatuhan terhadap hukum dan akurasi pelaporan kami. Dengan adanya unit audit internal, kami dapat memonitor operasional bisnis secara efisien dan menjunjung integritas sehingga meminimalkan konsekuensi negatif.

Our internal audit process is reliable and comprehensive, covering risk management, governance practices, and process control. This process enables us to protect shareholders' investments and company assets, while upholding legal compliance and the accuracy of our reporting. By having an internal audit unit, we can efficiently monitor business operations and maintain integrity, thereby minimizing any negative consequences.

Pada tahun 2022, 80% unit kami telah diaudit, meningkat 17% dibandingkan tahun 2021. Audit internal kami tidak menemukan kasus korupsi yang signifikan di seluruh Perusahaan. Segala pelanggaran yang terjadi telah ditindaklanjuti sesuai peraturan yang berlaku.

In 2022, 80% of our units were audited, which is an increase of 17% compared to 2021. Through our internal audit process, no significant cases of corruption were found across the Company. Any violations that occurred were addressed in accordance with applicable regulations.

### 3 Sistem Pelaporan Pelanggaran *Whistleblowing System* [GRI 2-26]

Menciptakan dan mempertahankan budaya transparansi dan kejujuran merupakan salah satu nilai di Mayapada Hospital. Untuk menanamkan nilai tersebut, kami telah mengimplementasikan sistem pelaporan pelanggaran baru. Sistem ini dapat menciptakan lingkungan yang aman bagi karyawan untuk melaporkan segala bentuk penyimpangan atau kegiatan ilegal yang mereka temui di tempat kerja.

Semua karyawan didorong untuk segera melaporkan segala penyimpangan melalui: [WBS.MHG2011@gmail.com](mailto:WBS.MHG2011@gmail.com)

One of our primary goals at Mayapada Hospital is to create and maintain a culture of transparency and honesty. To help us achieve this goal, we have implemented a new whistleblowing system. This system will provide a safe environment for employees to report any wrongdoing or illegal activity they encounter at work.

All employees are encouraged to immediately report any incidents to: [WBS.MHG2011@gmail.com](mailto:WBS.MHG2011@gmail.com)

### 4 Menjaga Kerahasiaan Data *Protecting Data Privacy* [GRI 418-1]

Kami bertanggung jawab menjaga kerahasiaan data untuk membangun kepercayaan dengan pasien. Komitmen kami terwujud dalam Kode Etik Mayapada Hospital yang menekankan perlunya menjaga kerahasiaan data pasien. Kami terus bekerja untuk meningkatkan perlindungan data melalui penggunaan sistem informasi dan digitalisasi. Sepanjang tahun 2022 tidak ada kebocoran data pasien di rumah sakit kami.

As healthcare providers, we have a responsibility to maintain the confidentiality of patient data to build trust with our patients. Our commitment to this is reflected in the Mayapada Hospital Code of Ethics, which emphasizes the importance of maintaining patient data confidentiality. We are constantly working to improve data protection through the use of information systems and digitalization. In 2022, there were no incidents of patient data leaks in our hospital.







# Keberlanjutan di Mayapada Hospital

## Sustainability at Mayapada Hospital

Kami memahami rumah sakit dapat menimbulkan dampak lingkungan dan sosial, dan kami mempertimbangkan hal ini dengan serius. Oleh karena itu, kami memprioritaskan praktik-praktik yang bertanggung jawab dan beretika di seluruh layanan dengan berfokus untuk meminimalkan dampak terhadap masyarakat dan lingkungan. Komitmen kami terhadap operasional yang berkelanjutan memandu semua kegiatan kami untuk memastikan bahwa kami menjunjung tinggi tanggung jawab kami kepada pasien dan masyarakat luas.

We understand that hospital operations can have environmental and social impacts, and we take these considerations seriously. Therefore, we prioritize sustainable and ethical practices across all our services, with a strong focus on minimizing our impact on both society and the environment. Our commitment to sustainable operations guides all our activities to ensure we uphold our responsibility to our patients and the wider community.

## Strategi dan Tata Kelola Keberlanjutan Sustainability Governance and Strategy

[GRI 2-12, GRI 2-13, GRI 2-17]

Departemen Pengembangan Strategis kami bertanggung jawab untuk mengelola program keberlanjutan di Mayapada Hospital. Mereka bertanggung jawab kepada Chief Operating Officer untuk melaporkan secara rutin perencanaan dan pengembangan bisnis yang memiliki dampak pada keberlanjutan perusahaan.

Tugas mereka adalah merencanakan dan mengembangkan bisnis perusahaan sesuai dengan visi, misi, dan target dari semua pemangku kepentingan. Mereka bertanggung jawab menetapkan target dan strategi keberlanjutan, serta mengawasi prioritas utama yang telah ditetapkan Mayapada Hospital.

Kami berkomitmen untuk melakukan perbaikan secara kontinu dalam praktik keberlanjutan. Tahun ini, kami akan melanjutkan pengembangan strategi keberlanjutan untuk mewujudkan rumah sakit yang ramah lingkungan dengan tetap berfokus pada kualitas dan keunggulan pelayanan. Dalam pembuatan laporan keberlanjutan ini, kami melibatkan seluruh karyawan, termasuk anggota dewan direksi.

Our Strategic Development Department is responsible for managing Mayapada Hospital's sustainability program. They report to the Chief Operating Officer on business planning and development that has an impact on the company's sustainability on a regular basis.

Their role is to assist in planning and developing the company's business in line with its vision, mission, and the targets of all stakeholders. They are responsible for setting targets and strategies related to sustainability, as well as overseeing the key priorities embedded in Mayapada Hospital's operations.

We are committed to continuously improving our sustainability practices. This year, we will further develop our sustainability strategy to achieve our goal of becoming a green hospital, while maintaining our focus on quality and excellence in service. In creating our sustainability reports, we involve all employees, including the board of directors.



“Sepanjang periode pelaporan, kami tetap berkomitmen untuk mematuhi semua peraturan yang berlaku terkait dengan keberlanjutan sosial, ekonomi, dan lingkungan, dan mengambil langkah-langkah untuk memastikan bahwa kegiatan operasional kami sejalan dengan persyaratan tersebut.” [GRI 2-27]

Throughout the reporting period, we remained committed to complying with all applicable regulations related to social, economic, and environmental sustainability, and took steps to ensure that our operations aligned with these requirements.” [GRI 2-27]

## Berkontribusi terhadap SDG Contributing to the SDGs

Kami mendukung Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDG) PBB dalam perjalanan kami menuju keberlanjutan. Kami mengidentifikasi area di mana kami telah memberikan dampak, positif maupun negatif, dan berusaha untuk meningkatkan kontribusi yang positif. Di bawah ini merupakan ringkasan bagaimana Mayapada Hospital berkontribusi pada SDG.

We support the United Nations Sustainable Development Goals (SDGs) in our journey towards sustainability. We identify areas where we have made both positive and negative impacts and strive to improve our positive contributions. Below is a summary of how Mayapada Hospital contributes to the SDGs.



# Performa Ekonomi [GRI 201-1]

## Economic Performance

Ekonomi pascapandemi dan persaingan di antara penyedia layanan kesehatan dapat memengaruhi kinerja ekonomi Mayapada Hospital karena perubahan perilaku konsumen. Meskipun demikian, Mayapada Hospital tetap yakin akan masa depan dan berkomitmen untuk terus berinvestasi dalam teknologi untuk menyediakan layanan kesehatan terbaik.

The post-pandemic economy and competition among healthcare providers can affect Mayapada Hospital's economic performance due to changes in consumer behavior. However, Mayapada Hospital remains confident in the future and is committed to continuing to invest in technology to provide the best health services.



### Nilai Ekonomi Langsung yang Dihasilkan

Direct Economic Value Generated

	2020	2021	2022
<b>Pendapatan Neto</b> Net Revenue	1.283.799	1.924.453	1.934.164
<b>Pendapatan Bunga</b> Interest Income	26.470	23.941	19.405
<b>Pendapatan Lainnya</b> Other Income	28.430	24.028	4.160
<b>Total</b>	<b>1.338.699</b>	<b>1.972.422</b>	<b>1.957.729</b>

### Nilai Ekonomi yang Didistribusikan

Economic Value Distributed

	2020	2021	2022
<b>Biaya operasional (beban pokok penjualan, penjualan umum &amp; administrasi diluar biaya tenaga kerja)</b> Operating Cost (Cost of sales, SG&A exclude staff cost)	1.009.074	1.366.026	1.526.162
<b>Gaji dan tunjangan karyawan</b> Employee wages and benefits	258.871	331.943	376.987
<b>Pembayaran pajak penghasilan kepada pemerintah - Indonesia</b> Payments of income taxes to Indonesian government	2.086	6.293	12.882
<b>Total</b>	<b>1.270.031</b>	<b>1.704.262</b>	<b>1.916.031</b>

### Nilai Ekonomi yang Disimpan

Economic Value Retained

	2020	2021	2022
<b>Nilai Ekonomi yang Disimpan</b> Economic Value Retained	68.668	268.160	41.698



# Penghargaan, Sertifikasi dan Keanggotaan Asosiasi [GRI 2-28]

## Awards, Certification and Membership of Association

### Keanggotaan Asosiasi Membership in Associations

- Keanggotaan Organisasi Perhimpunan Rumah Sakit Seluruh Indonesia (PERSI)  
Indonesian Hospital Association
- Ikatan RS Jakarta Metropolitan (IRSJAM)/ PERSI DKI Jakarta  
Jakarta Metropolitan Hospital Association
- ARSSI (Asosiasi Rumah Sakit Swasta Indonesia) wilayah Jawa Timur  
Association of Indonesian Private Hospitals in East Java
- Ikatan Ahli Urologi Indonesia 2021  
2021 Indonesian Association of Urologists

### Penghargaan Awards

- Penghargaan dari Gubernur DKI Jakarta sebagai kolaborator yang aktif bersama pemerintah DKI dalam pembangunan dan pelayanan kesehatan  
An award from the Governor of DKI Jakarta for active collaboration with the DKI government in healthcare development and services.
- Penghargaan BPJS Ketenagakerjaan atas partisipasi dalam gerakan nasional peduli perlindungan pekerja rentan  
An award from BPJS Ketenagakerjaan for participating in the national movement of caring for the protection of vulnerable workers.
- Asesmen Lapangan dan Visitasi LAM - PT Kes  
Field Assessment and Visitations by the Indonesian Accreditation Body - PT Kes
- Penghargaan Mitra Jaringan Terbaik dari Great Eastern  
The Best Network Partner award from Great Eastern
- Hospital Destination of the Year dari Indonesia Wellness & Health Tourism  
Hospital Destination of the Year from Indonesia Wellness & Health Tourism
- Penghargaan Apresiasi dari Danpac Pharma  
Appreciation Award from Danpac Pharma

### Sertifikasi Certification

Akreditasi Paripurna bagi seluruh unit Mayapada Hospital oleh Lembaga Akreditasi Fasilitas Kesehatan Indonesia  
Five stars accredited to all Mayapada Hospital units by Indonesian Health Facility Accreditation Institute



**02**

# TENTANG LAPORAN KAMI

**About Our Report**

# Praktik Pelaporan [GRI 2-2, GRI 2-3, GRI 2-5]

## Reporting Practices [GRI 2-3]

Mayapada Hospital berkomitmen untuk menciptakan nilai bagi semua pemangku kepentingan dan memberikan dampak positif pada masyarakat dan lingkungan. Laporan ini merupakan laporan keberlanjutan tahunan kedua kami yang mencakup aspek lingkungan, sosial, dan ekonomi dari kegiatan kami dari 1 Januari hingga 31 Desember 2022. Laporan kami sebelumnya telah diterbitkan pada 31 Mei 2022

Sebagai penyedia layanan kesehatan, kami berdedikasi untuk berkontribusi mencapai 17 Tujuan Pembangunan Berkelanjutan PBB, khususnya:

**Tujuan 3: Menjamin kehidupan yang sehat dan mendorong kesejahteraan bagi semua orang di segala usia.**

At Mayapada Hospital, we are committed to creating value for all stakeholders and making a positive impact on society and the environment. This is our second annual sustainability report, covering the environmental, social, and economic aspects of our activities from January 1 to December 31, 2022. Our previous report was published on May 31, 2022.

As a healthcare provider, we are dedicated to helping achieve the 17 United Nations Sustainable Development Goals, particularly:

Goal 3: Ensure healthy lives and promote well-being for all at all ages.

Kami mengkaji data kami secara internal dan belum melaksanakan external assurance untuk laporan ini. [GRI 2-5]

Dalam laporan ini, istilah 'Mayapada Hospital', 'Kami', atau 'Perusahaan' mengacu pada PT Sejahterayasa Anugrahjaya Tbk. dan semua anak perusahaannya. Laporan ini diterbitkan dalam Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris dan dapat diunduh dari situs Mayapada Hospital. Kami terus berupaya meningkatkan kualitas laporan dan akan sangat menghargai umpan balik, pertanyaan, atau saran agar lebih informatif dan bermanfaat. Saran dan umpan balik dapat dikirimkan melalui saluran berikut:

We have conducted an internal review of our data and have not sought external assurance for this report. [GRI 2-5]

In this report, the terms "Mayapada Hospital", "Us", or "the Company" refer to PT Sejahterayasa Anugrahjaya Tbk. and all its subsidiaries. This report is available in Bahasa Indonesia and English and can be downloaded from our (Mayapada Hospital) website. We are committed to constantly improving the quality of our reports and welcome any feedback, questions, or suggestions on how to make them more informative and beneficial. You may submit them through the following channels:

### Kantor Pusat Kami: [GRI 2-1, GRI 2-3]

Jl. Lebak Bulus I Kav. 29  
Cilandak, Jakarta Selatan 12440,  
DKI Jakarta, Indonesia.

(021) 2921-7777

0815-7511-1999

infomhjs@mayapadahospital.com

www.mayapadahospital.com

in Mayapada Hospital

@mayapadahospital

f Mayapada Hospital

@RSMayapada





# Standar Pelaporan

## Reporting Standards

Mayapada Hospital telah melaporkan informasi yang dikutip pada indeks konten GRI untuk periode dari 1 Januari 2022 hingga 31 Desember 2022 dengan merujuk kepada Standar GRI dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan Bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik. Kami menyertakan nomor pengungkapan di bagian yang relevan dan Indeks GRI untuk membantu pembaca menavigasi informasi dengan lebih mudah.

Dalam menyusun laporan ini, kami menjunjung tinggi prinsip-prinsip pelaporan, termasuk akurasi, keseimbangan, kejelasan, keterbandingan, kelengkapan, konteks keberlanjutan, dan ketepatan waktu. Tujuannya agar pemangku kepentingan mendapatkan deskripsi secara lengkap didukung oleh data yang memadai, sehingga memungkinkan penilaian yang tepat.

Mayapada Hospital has reported in accordance with the GRI Standards for the period from January 1, 2022 to December 31, 2022, and Indonesian Financial Services Authority Regulation No. 51/POJK.03/2017 on the Application of Sustainable Finance to Financial Services Institutions, Issuers, and Publicly Listed Companies. We have included disclosure numbers in relevant sections and a GRI Index to help readers navigate the information more easily.

In preparing this report, we also uphold the principles of our reporting, including accuracy, balance, clarity, comparability, sustainability, context, timeliness, and verifiability. This ensures stakeholders have access to a comprehensive description supported by complete data, allowing them to make informed assessments.

## Data | Data [GRI 2-2, GRI 2-4]

Data keuangan yang disajikan dalam laporan ini merupakan konsolidasi seluruh entitas Mayapada Hospital. Sedangkan data ketenagakerjaan dan lingkungan merupakan konsolidasi unit-unit Mayapada Hospital yaitu Mayapada Hospital Jakarta Selatan, Mayapada Hospital Tangerang, Mayapada Hospital Kuningan, Mayapada Hospital Bogor, dan Mayapada Hospital Surabaya.

Penghitungan data dilakukan pada akhir periode pelaporan setiap bulan, kemudian dirangkum dan digabungkan untuk dilaporkan.

Financial data presented in this report is a consolidation of the entire Mayapada Hospital entities. Meanwhile, the employment and environmental data are a consolidation of Mayapada Hospital's units, namely Mayapada Hospital Jakarta Selatan, Mayapada Hospital Tangerang, Mayapada Hospital Kuningan, Mayapada Hospital Bogor, and Mayapada Hospital Surabaya.

The data calculation is done at the end of each monthly reporting period and is then summarized and combined for reporting.

# Keterlibatan Pemangku Kepentingan [GRI 2-29]

## Stakeholder Engagement

Mayapada Hospital menyadari pentingnya menjalin dan mempertahankan hubungan yang kuat dengan semua pemangku kepentingan untuk memberikan manfaat positif bagi mereka. Kami memahami bahwa dengan melibatkan pemangku kepentingan secara aktif dalam bisnis, dan menggali perspektif mereka, kami dapat memastikan terciptanya manfaat dan hasil positif di seluruh rantai nilai. Hingga saat ini, Mayapada Hospital telah mengidentifikasi tujuh kelompok pemangku kepentingan utama yang dipengaruhi atau berdampak pada kegiatan bisnis, yang terdiri dari:

Mayapada Hospital recognizes the importance of engaging and maintaining strong relationships with all stakeholders to create positive value for them. We understand that by actively involving stakeholders in our business operations and seeking out their perspectives, we can ensure the creation of value and positive outcomes throughout the entire value chain. To this end, Mayapada Hospital has identified seven key stakeholder groups that are affected by or have an impact on our business activities, including:



### Karyawan *Employee*

Karyawan kami, termasuk dokter dan perawat, adalah inti sekaligus garda terdepan dalam memberikan layanan kesehatan yang berkualitas. Untuk itu, kami senantiasa mengembangkan kemampuan profesional mereka dengan memberikan pelatihan dan pendidikan kesehatan dari para ahli di industri kesehatan. Selain itu, kami juga memberikan perhatian khusus untuk menciptakan lingkungan kerja yang positif dan melibatkan karyawan kami melalui berbagai platform seperti HRIS, acara internal, outing departemen, penilaian kinerja, dan program benefit bagi karyawan.

Our employees, including doctors and nurses, are crucial to our success as the front line in providing leading healthcare services. We continuously provide professional development opportunities by offering training and health education, which are conducted by health industry experts. Additionally, we place a strong emphasis on creating a positive work environment and engage our employees through various platforms such as our HRIS, internal events, departmental outings, performance appraisals, and staff perks and benefits programs.

### Pemasok/Vendor *Supplier/Vendor*

Pemasok dan vendor memainkan peran penting dalam menyediakan alat-alat kesehatan, peralatan, layanan, dan kebutuhan lain yang diperlukan untuk kelancaran operasional rumah sakit kami. Dengan melibatkan pemasok dan vendor melalui pertemuan rutin, kami dapat memastikan bahwa layanan dan produk yang mereka berikan memenuhi standar kualitas dan ekspektasi perusahaan kami.

Suppliers and vendors play a vital role in providing health supplies, equipment, services, and other necessities that are essential to the smooth operation of our hospital. By engaging with suppliers and service providers through frequent meetings, we are able to ensure that the services and products they provide meet the quality standards and expectations of our organization.

### **Surveyor** *Surveyor*

Secara berkala, surveyor mengunjungi rumah sakit kami untuk meninjau kepatuhan terhadap peraturan keselamatan dan kesehatan. Selama kunjungan, mereka mengevaluasi peningkatan atau perubahan yang telah kami lakukan, serta mendiskusikan pedoman keselamatan dan kesehatan terkini. Proses ini membantu kami tetap patuh, dan kami menghargai kesempatan untuk memastikan bahwa tempat kerja kami aman bagi setiap orang.

Periodically, surveyors visit our hospital to review the compliance with safety and health regulations. During hospital visits, they evaluate improvements or changes which have been implemented, as well as discuss any recent safety and health guidelines. This process helps us stay compliant, and we appreciate the opportunity to ensure that our workplace is safe for all.

### **Pemegang Saham dan Investor** *Shareholders and Investors*

Berinteraksi dengan pemegang saham merupakan aspek penting untuk memastikan Mayapada Hospitals memenuhi harapan mereka. Kami berkomunikasi dengan para pemegang saham secara teratur dan melaporkan kinerja keuangan dan rencana kegiatan. Keterlibatan ini juga menjadi kesempatan bagi pemegang saham untuk memberikan umpan balik atau mengajukan pertanyaan tentang aktivitas perusahaan, membantu kami memahami perspektif mereka dan membuat keputusan yang tepat.

Engaging with shareholders is an important aspect of ensuring that Mayapada Hospitals is meeting their expectations. We conduct regular communication with our shareholders and provide updates on our financial performance and any upcoming initiatives. This engagement also serves as an opportunity for shareholders to provide feedback or ask questions about our organization's activities, helping us to understand their perspective as well as to make informed and the optimum decisions.

### **Pemerintah** *Government*

Kami menjaga komunikasi rutin melalui forum daring dan luring dengan pemerintah tentang peraturan, kepatuhan, dan informasi terbaru tentang industri pelayanan kesehatan. Kami juga berkolaborasi untuk membantu mempromosikan kampanye nasional, khususnya untuk memberdayakan masyarakat lokal.

We maintain regular communication through online and offline forums with the government related to regulations, compliance, and updates on the healthcare industry. Together, we also collaborate to help promote national campaigns, especially for the local communities.

### **Pelanggan/Pasien** *Customer/Patient*

Di Mayapada Hospitals, kesehatan dan kepuasan pasien adalah prioritas utama. Kami memahami bahwa mereka adalah alasan keberadaan kami, dan dengan demikian, kami menjadikannya sebagai landasan untuk terlibat secara aktif dengan mereka. Kami melibatkan mereka melalui pertemuan tatap muka, survei, dan formulir umpan balik. Melalui keterlibatan ini, kami beraspirasi untuk mengumpulkan wawasan tentang berbagai topik, termasuk perawatan pasien, untuk terus meningkatkan pengalaman holistik pasien di rumah sakit kami. Selain itu, kami senantiasa berupaya untuk memastikan bahwa mereka merasa didengarkan, dihormati, dihargai serta diberikan pelayanan secara tepat.

At Mayapada Hospitals, the well-being and satisfaction of our patients is top priority. We understand that they are the reason for our existence, and thus, we make it a point to actively engage with them. Patient engagement can be done through face-to-face meetings, surveys, and feedback forms. Through these engagements, we aim to gather insights on a wide range of topics, including patient care, in order to continuously improve the holistic patient experience at our hospital. In addition, we strive to ensure that they feel heard, respected, valued, and are provided with appropriate services.



### Masyarakat lokal *Local Community*

Mayapada Hospitals secara aktif terlibat dengan masyarakat melalui berbagai inisiatif seperti lokakarya kesehatan, kegiatan donasi, dan program lainnya. Kami berusaha untuk menjadi anggota masyarakat yang bertanggung jawab dan memberikan dampak positif dengan menyediakan akses ke pendidikan kesehatan dan dukungan.

Mayapada Hospitals actively engages with the community through various initiatives such as health workshops, charity drives, and other outreach programs. We strive to be a responsible member of the community and make a positive impact by providing access to health education, resources, and support.

### BPJS *National Health Insurance*

Mayapada Hospitals berkomunikasi dengan BPJS Kesehatan untuk memberikan pelayanan terintegrasi bagi pasien, mulai dari administrasi hingga pelayanan medis dan layanan penunjang medis. Kami berpartisipasi dalam pertemuan rutin, paparan publik dan inisiatif lainnya untuk membekali diri dengan kebijakan dan peraturan terbaru, serta menghasilkan kualitas klaim yang baik dan ketepatan waktu pembayaran klaim.

Mayapada Hospitals communicates with the National Health Insurance to provide integrated services for patients, ranging from administrative to medical and supporting services. We participate in regular meetings, public briefings, and other initiatives to equip ourselves with information on the latest policies and regulations, which results in good claim quality and timely payment of claims.

### Perusahaan Asuransi *Insurance Companies*

Kerja sama yang erat dengan perusahaan asuransi krusial bagi operasional perusahaan. Kami memiliki tim yang berdedikasi dan proses yang efisien untuk memastikan perawatan pasien yang optimal dan proses klaim yang efisien. Kami melakukan pertemuan rutin dan berinisiatif untuk menjaga hubungan profesional dengan perusahaan asuransi. Kami juga telah mengembangkan roadmap untuk berkolaborasi dengan perusahaan asuransi.

Close collaboration with insurance companies is critical to our operational activities. We have dedicated teams and streamlined processes in place to ensure optimal patient care and efficient claims processing. Regular meetings and initiatives maintain professional relationships with insurers, and develop a roadmap to collaborate with insurance companies.



# Menentukan Isi Laporan [GRI 3-1, 2-14]

## Determining Report Content

Asesmen materialitas di Mayapada Hospital merupakan proses menyeluruh yang mencakup pengumpulan dan analisis data dari berbagai sumber. Kami mengidentifikasi perspektif para pemangku kepentingan, *benchmark* industri kesehatan, serta laporan internal dan eksternal untuk menentukan signifikansi dan relevansi topik atau isu yang berkaitan dengan manusia, bumi, dan organisasi kami. Dengan demikian, kami dapat mempertimbangkan perspektif dan perhatian para pemangku kepentingan dalam proses analisis dan pengambilan keputusan. Keterlibatan ini membantu kami mempertimbangkan sudut pandang dan kekhawatiran para pemangku kepentingan, memperkuat kepercayaan, membangun hubungan yang positif, serta dapat meningkatkan keberterimaan masyarakat untuk beroperasi.

Melalui penilaian materialitas, kami dapat memahami risiko dan peluang keberlanjutan yang terkait dengan operasional kami. Tujuan kami adalah untuk mengelola risiko ini secara efektif dan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki. Kami akan terus berupaya untuk mengembangkan praktik dan inisiatif yang berkelanjutan yang sejalan dengan tujuan keberlanjutan kami.

At Mayapada Hospital, our company's materiality assessment is a comprehensive process that involves gathering and analyzing data from a variety of sources. We identified stakeholder perspectives, benchmarks with healthcare industries, as well as internal and external reports to determine the significance and relevance of topics or issues related to the people, planet and our organization. This helps us consider the perspectives and concerns of stakeholders, foster trust, build positive relationships, and enhance our social license to operate.

Through a materiality assessment, we have started to gain an understanding of the sustainability risks and opportunities related to our operations. Our aim is to effectively manage these risks and identify areas for improvement. We are committed to developing sustainable practices and initiatives that align with our sustainability goals



Dalam menentukan materialitas inisiatif keberlanjutan, kami melakukan beberapa pendekatan untuk menilai bagaimana dampaknya terhadap manusia dan lingkungan, yaitu:

In determining the materiality of our sustainability initiatives, we take several steps to assess how they impact people and the planet. These include:

## Identifikasi Potensi Dampak Lingkungan dan Sosial

Identification of Potential Environmental and Social Impacts

- 1 Mengidentifikasi potensi risiko lingkungan dan sosial melalui studi literatur  
Identify potential environmental and social risks through literature study
- 2 Menganalisis keterlibatan dengan para pemangku kepentingan  
Analyze engagement with stakeholders
- 3 *Peer benchmarking*  
Peer benchmarking
- 4 Memetakan topik-topik keberlanjutan dengan standar yang relevan  
Map sustainability topics with relevant standards
- 4 Mengonsolidasikan topik-topik keberlanjutan berdasarkan dampak lingkungan, sosial, dan ekonomi yang relevan  
Consolidate sustainability topics based on relevant environmental, social and financial impact

## Pengumpulan Data Kuantitatif & Kualitatif

Quantitative & Qualitative Data Collection

- 1 Menyusun pertanyaan survei materialitas dan diskusi kelompok terfokus (FGD)  
Develop materiality survey and focus group discussion questions
- 2 Mengumpulkan suara pemangku kepentingan internal dan eksternal  
Gather the voice of internal and external stakeholders
  - a Pemilihan pemangku kepentingan  
Stakeholder selection
  - b Survei oleh pemangku kepentingan internal dan eksternal  
Survey to internal and external stakeholders
  - b FGD dengan pemangku kepentingan internal/eksternal  
Focus Group Discussion with internal/external stakeholders
- 3 Mengonsolidasikan topik-topik diskusi yang sedang berlangsung dengan para pemangku kepentingan  
Consolidate topics of ongoing discussion with stakeholders

## Analisis Hasil

Analysis of Results

- 1 Menganalisis hasil berdasarkan diskusi dengan tim keberlanjutan internal dari seluruh bisnis, konsultan keberlanjutan, dan berkonsultasi dengan manajemen  
Analyze results based on discussion with internal sustainability team from across the business, sustainability consultant, and in consultation with management
- 2 Mengidentifikasi 10 topik material teratas berdasarkan dampak yang paling signifikan terhadap industri dan perusahaan  
Identify the top 10 material topics based on the most significant impact to the industry and the company

## Validasi dan Persetujuan

Validation and Approval

- 1 Validasi topik-topik materi dari tim Departemen Pengembangan Strategis  
Validation of material topics from sustainability team/sustainability committee
- 2 Persetujuan atas topik-topik material oleh Direksi  
Approval of the material topics from the Board of Directors

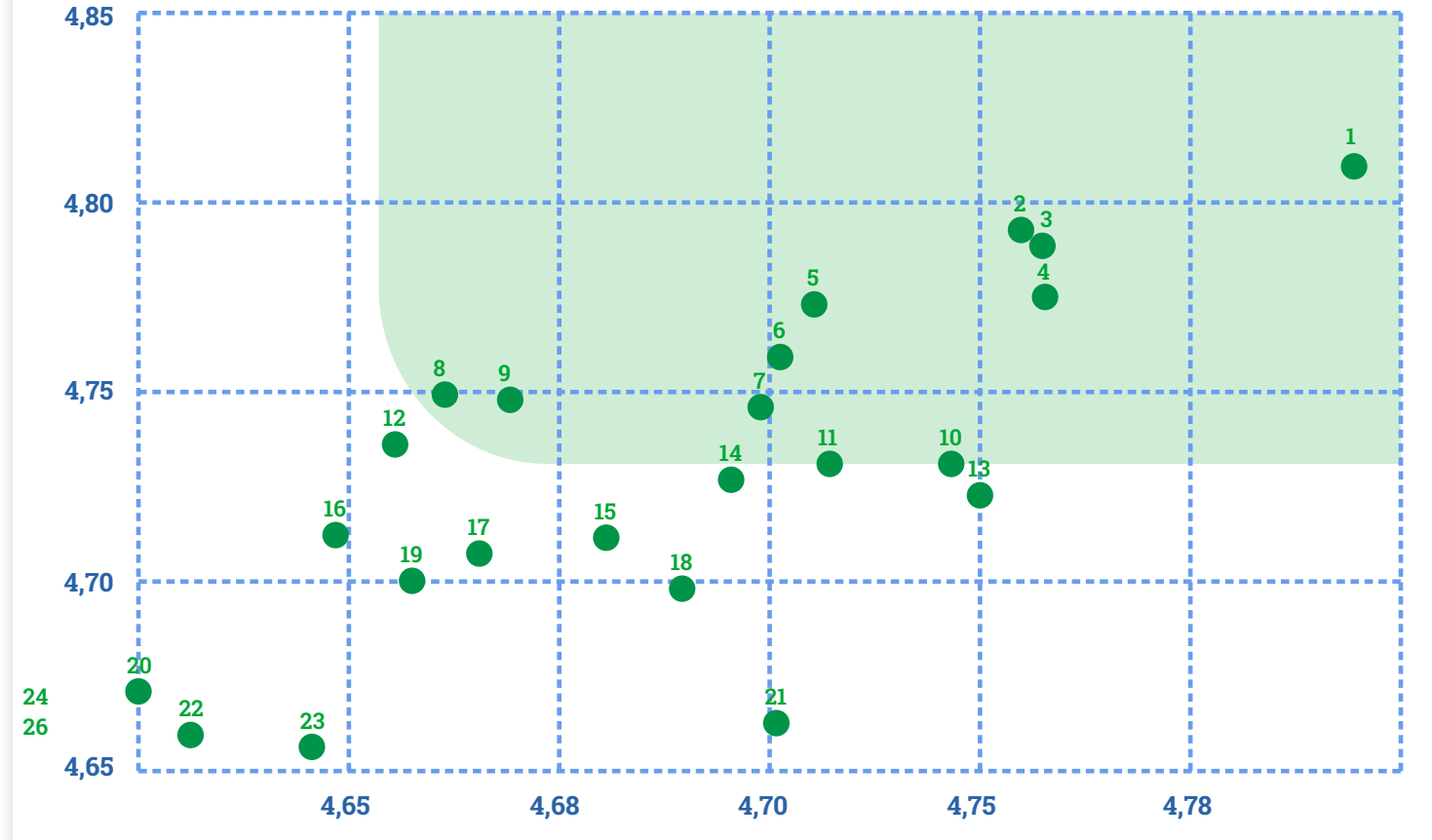


Asesmen materialitas kami menghasilkan 10 topik material yang telah divalidasi dengan tim manajemen lintas departemen, dan disetujui oleh Dewan Direksi. Hasil survei untuk penilaian materialitas dapat ditemukan dalam infografis di bawah ini. Daftar topik material yang diidentifikasi dapat ditemukan dalam sub-bab berikutnya yang berjudul "Batasan Topik".

Our materiality assessment resulted in top 10 material topics that were validated with the management team across functions, and were approved by the Board of Directors. The survey results for the materiality assessment can be found in the infographic below, and the list of identified material topics can be found in the next sub-chapter titled "Topic Boundaries".

## Matriks Materialitas Materiality Matrix

Topik yang penting bagi Pemangku Kepentingan Eksternal  
Important topics for external stakeholders



Topik yang penting bagi Pemangku Kepentingan Internal  
Important topics for internal stakeholders

# Batasan Topik

## [GRI 3-2]

### Topic Boundaries

Topik material utama tahun ini adalah keselamatan pasien, yang tidak berubah karena peningkatan kesadaran pasien akan pentingnya layanan kesehatan berkualitas, terutama sejak pandemi COVID-19. Kerahasiaan data juga diidentifikasi sebagai topik material karena pentingnya sebagai salah satu kekhawatiran utama dalam industri kesehatan. Kami memprioritaskan topik ini bersama keselamatan pasien untuk memastikan kerahasiaan dan keamanan data pasien.

The primary materiality topic this year is patient safety, which remains unchanged due to the increased awareness of patients on the importance of quality health services, especially since the COVID-19 pandemic. Data privacy is also identified as a materiality topic due to its importance as a top concern in the healthcare industry. We prioritize this topic alongside patient safety to ensure the confidentiality and security of patient data.

No.	Topik Material Material Topics	Topik GRI GRI Topics	Vendor Manajemen Limbah Waste Management Vendors	Mayapada Hospital Mayapada Hospital	Karyawan Employees	Pasien/ Pelanggan Patients/Customers	Masyarakat Lokal Local Community
1	<b>Keselamatan Pasien</b> Patient Safety	<b>Kesehatan dan Keamanan Pelanggan</b> Customer Health and Safety					
2	<b>Kerahasiaan Data</b> Data Privacy	<b>Privasi Pelanggan</b> Customer Privacy					
3	<b>Pengelolaan Limbah</b> Waste Management	<b>Limbah</b> Waste					
4	<b>Keamanan dan Kualitas Produk</b> Product Safety and Quality	<b>Kesehatan dan Keamanan Pelanggan</b> Customer Health and Safety					
5	<b>Kepuasan Pelanggan</b> Customer Satisfaction	<b>Kepuasan Pelanggan</b> Customer Satisfaction					
6	<b>Perekrutan Sumber Daya Manusia</b> Talent Recruitment	<b>Ketenagakerjaan</b> Employment					
7	<b>Kesehatan dan Keselamatan Kerja</b> Occupational Health and Safety	<b>Kesehatan dan Keselamatan Kerja</b> Occupational Health and Safety					
8	<b>Keberagaman, Kesetaraan, dan Inklusi</b> Diversity, Equity, and Inclusion	<b>Keanekaragaman dan Kesempatan Setara</b> Diversity and Equal Opportunity					
9	<b>Pengelolaan Air</b> Water Management	<b>Air</b> Water					
10	<b>Teknologi dan Inovasi</b> Technology and Innovation	<b>Material Energi</b> Materials Energy					

#### Disebabkan *Caused by*

Penyebab dari topik yang memiliki kontrol langsung untuk menghindari atau menanggulangi dampak.

The cause of the topic which has direct control to avoid or mitigate impacts

#### Berkontribusi *Contributed by*

Kontributor atas topik yang memiliki pengaruh namun tidak memiliki kontrol langsung untuk menghindari atau menanggulangi dampak.

Contributor to the topic, have influence but no direct control to avoid or mitigate impacts.

#### Berkaitan *Linked to*

Terkait dengan penyebab dan/atau kontributor dari topik akibat hubungan bisnis, sehingga hanya memiliki pengaruh tidak langsung untuk menghindari atau menanggulangi dampak

Related to the causes and/or contributor of the topic due to business relationships, thus only has indirect influence to avoid or mitigate impacts



**03**

# **MENGHADIRKAN KEUNGGULAN DALAM LAYANAN KESEHATAN**

**Delivering Excellence in Healthcare**



Akses ke layanan kesehatan berkualitas adalah hak asasi manusia yang mendasar. Sistem kesehatan yang baik dapat meningkatkan produktivitas dan pertumbuhan ekonomi karena individu yang sehat lebih mampu berpartisipasi dalam angkatan kerja dan memberikan kontribusi pada perekonomian. Meskipun pemerintah Indonesia telah berupaya untuk meningkatkan akses ke layanan kesehatan dalam beberapa tahun terakhir, menyediakan layanan kesehatan berkualitas bagi sekitar 276 juta penduduk Indonesia tetap menjadi tantangan.

Pandemi COVID-19 telah menggarisbawahi tantangan industri kesehatan di Indonesia, seperti akses terbatas ke layanan kesehatan berkualitas, infrastruktur kesehatan yang tidak memadai, kekurangan tenaga kesehatan, distribusi fasilitas kesehatan yang tidak merata di seluruh negara, dan pendanaan yang tidak memadai untuk layanan kesehatan.

Sebagai penyedia layanan kesehatan, kami memperhatikan isu tersebut dan berkomitmen untuk membantu mengatasinya melalui inisiatif yang berfokus pada peningkatan aksesibilitas dan kualitas keseluruhan layanan kesehatan. Kami menerima pasien dari seluruh lapisan masyarakat dan memperlakukan mereka dengan setara. Para pasien diberikan pelayanan terbaik dengan memastikan konsistensi dalam kualitas dan keamanan layanan serta berbagai Centers of Excellence (CoEs). Melalui inisiatif tersebut, Mayapada Hospital berupaya untuk memenuhi beragam kebutuhan masyarakat Indonesia dan menyediakan akses layanan kesehatan yang berkualitas bagi semua orang.

Access to quality healthcare is a fundamental human right. A good healthcare system can boost productivity and economic growth as healthy individuals are better able to participate in the workforce and contribute to the economy. Despite the Indonesian government's efforts to improve access to healthcare in recent years, providing quality healthcare to the country's approximately 276 million citizens remains a challenge.

The COVID-19 pandemic has highlighted the challenges of the healthcare industry in Indonesia, such as limited access to quality healthcare services, inadequate healthcare infrastructure, shortage of healthcare professionals, uneven distribution of healthcare facilities across the country, and inadequate funding for healthcare services.

As a healthcare provider, we take these issues to heart and commit to addressing them through initiatives focused on improving the accessibility and overall quality of health services. We receive patients from all walks of life and treat them equally. Our patients are provided with the best possible care by ensuring consistency in service quality and safety, as well as through various Centers of Excellence (CoEs). Through initiatives such as this, Mayapada Hospitals are striving to cater to the diverse needs of Indonesians and provide quality access to healthcare for all.



### Pendekatan Kami *Our Approach*

- 1. Berkomunikasi dengan Pasien** Communicating with Our Patients
- 2. Menjamin Keselamatan Pasien** Ensuring Patient Safety
- 3. Memberikan Pelayanan Kesehatan Berkualitas bagi Semua** Providing Healthcare Quality for All
- 4. Pelayanan Kesehatan yang Tepat** Proper Health Services
- 5. Peningkatan Pengalaman Pasien** Improving Patient Experience
- 6. Fasilitas Kesehatan yang Tepat dan Aman** Right and Safe Health Facilities
- 7. Penanganan COVID-19 dan Penyakit Menular** Management of COVID-19 and Infectious Diseases

# Berkomunikasi dengan Pasien

## Communicating with Our Patients

Komunikasi terbuka sangat penting untuk meningkatkan hasil pelayanan yang diterima oleh pasien. Di Mayapada Hospital, kami menawarkan platform 24/7 bagi pasien untuk mengajukan keluhan dan melakukan survei kepuasan pasien secara teratur. Kami menggunakan umpan balik ini untuk mengembangkan rencana tindakan dan memastikan pelayanan yang berpusat pada pasien.

Open communication is vital to improving the quality of service we provide to our patients at Mayapada Hospital. To this end, we offer 24/7 platforms for patients to file complaints, and we conduct regular patient satisfaction surveys. We use the feedback we receive to develop action plans that prioritize patient-centered care.

Saluran yang kami sediakan meliputi:

Our channels include:



**Keluhan masuk**  
Direct complaint



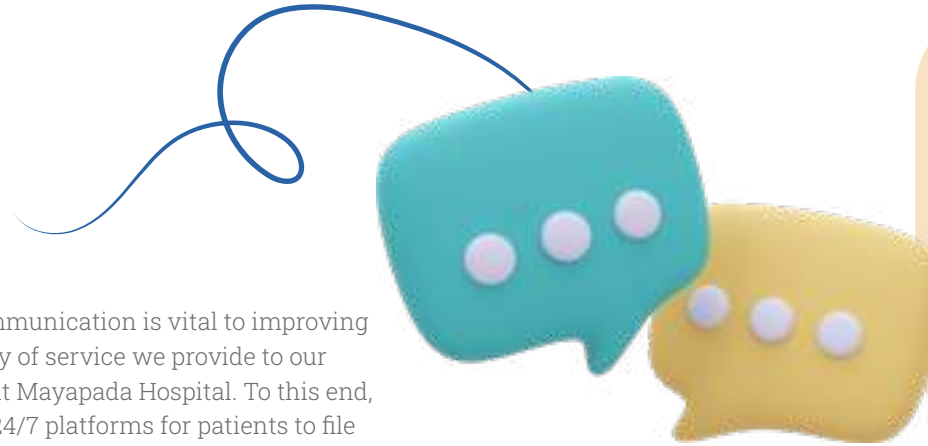
**Formulir umpan balik**  
Improvement assessment



**Pusat panggilan**  
Call center



**Media sosial**  
Social media



## Indeks Kepuasan Pelanggan Customer Satisfaction Index

	2021	2022
<b>Pasien rawat inap</b> Inpatient	3,56	<b>3,59</b>
<b>Pasien rawat jalan</b> Outpatient	3,32	<b>3,36</b>

### Catatan Notes

Nilai maksimum Indeks Kepuasan Pelanggan adalah 5,00.  
The maximum value of the Customer Satisfaction Index is 5.00.

### Menangani Masalah Penting [GRI 2-16, 2-25]

Di Mayapada Hospital, kami memprioritaskan komunikasi yang efektif dan menangani masalah penting diajukan oleh pasien, dan pemangku kepentingan lain, termasuk yang terkait dengan masalah sosial dan lingkungan yang berpotensi timbul dari kegiatan operasional perusahaan. Kami telah menetapkan saluran untuk memastikan bahwa masalah-masalah ini segera dikomunikasikan secara internal dan diselesaikan. Kami juga melakukan evaluasi untuk mencegahnya terjadinya di masa depan.

### Addressing Critical Concerns: [GRI 2-16, 2-25]

At Mayapada Hospital, we prioritize effective communication and addressing any important concerns raised by our patients and stakeholders. This includes issues related to social and environmental impacts that may arise from our operational activities. We have established channels to ensure that these concerns are promptly communicated internally and addressed. We also conduct evaluations to prevent future occurrences once they are resolved.

# Menjamin Keselamatan Pasien

## Ensuring Patient Safety

Salah satu faktor penting dalam pemberian layanan kesehatan yang unggul adalah keselamatan pasien. Di Mayapada Hospital kami telah mengambil berbagai inisiatif untuk memastikan keselamatan pasien, seperti:

One of the important aspects for excellent healthcare provision is patient safety. At Mayapada Hospitals, we have taken several initiatives to ensure patient safety, including:

### 1 Akreditasi Rumah Sakit Hospital Accreditation Scope

[GRI 416-1]

Akreditasi rumah sakit merupakan elemen penting untuk memastikan keselamatan pasien dan memelihara standar pelayanan yang tinggi. Mayapada Hospital telah terakreditasi oleh lembaga akreditasi nasional, yaitu Lembaga Akreditasi Fasilitas Kesehatan Indonesia (LAFKI) yang menunjukkan komitmen kami untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan aman serta mematuhi praktik terbaik yang ditetapkan. Kami melakukan audit internal setiap bulan terkait indikator kualitas dan keselamatan untuk memastikan keselamatan pasien dan menjunjung standar pelayanan yang tinggi. Hasil audit dikirimkan ke badan akreditasi serta ke Kementerian Kesehatan sebagai bagian dari kepatuhan kami. Sepanjang 2022, tidak terdapat insiden ketidakpatuhan terhadap peraturan terkait dampak kesehatan dan keselamatan dari layanan kami.

Hospital accreditation is critical for ensuring patient safety and maintaining a high standard of care. Mayapada Hospital is accredited by national organizations such as the Indonesian Healthcare Facility Accreditation Agency (LAFKI). This demonstrates our commitment to delivering safe and high-quality care while adhering to established best practices. To maintain our high standard of healthcare, we conduct internal audits each month to review quality and safety indicators. The results of these audits are submitted not only to the accreditation agency but also to the Ministry of Health as part of our compliance requirements. In 2022, we had no incidents of non-compliance with regulations concerning the health and safety impacts of our services.

### 2 Menanamkan Budaya Keselamatan pada Pasien Kami

Instilling a Safety Culture in Our Patients

Kami menanamkan budaya keselamatan kepada pasien dengan memberikan informasi tentang protokol keselamatan sejak memasuki area rumah sakit. Kami memasang spanduk dan poster yang berkaitan dengan keselamatan pasien untuk meningkatkan edukasi dan kesadaran mereka tentang keselamatan. Melalui spanduk ini, pasien dapat mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi keselamatan dan kesehatan mereka sendiri, sehingga dapat memberikan peringatan kepada petugas jika terdapat kekhawatiran atau masalah yang mungkin timbul selama pelayanan.

At Mayapada Hospital, we prioritize patient safety by providing information about safety protocols upon entering the premises. We display banners and posters related to patient safety to enhance their education and awareness of safety measures. Through these banners, patients can learn about the factors that affect their safety and health, and can alert staff if any concerns or issues arise during their treatment.



### 3 Mempromosikan Transparansi

Promoting Transparency

[GRI 417-1, 417-2]

Menyediakan informasi transparan kepada pasien tentang status kesehatan mereka, pelayanan medis yang diberikan, dan risiko yang berhubungan dengan setiap prosedur atau pelayanan medis sangat penting dalam industri kesehatan. Hal ini karena dapat membantu pasien membuat keputusan yang terinformasi dan tepat tentang pelayanan kesehatan yang mereka terima. Di Mayapada Hospital, kami memprioritaskan transparansi dengan mematuhi peraturan Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) dan Kementerian Kesehatan.

Providing transparent information to patients about their health status, the medical services provided, and the risks associated with any procedure or medical service is essential in the healthcare industry. This is because it can help patients make informed and appropriate decisions about the healthcare services they receive. At Mayapada Hospital, we prioritize transparency by complying with the regulations of the World Health Organization (WHO) and the Ministry of Health.

1

Kami menggunakan *checklist* keselamatan untuk mencegah adanya risiko atau kejadian yang dihindari lainnya selama prosedur medis berlangsung. Checklist ini digunakan oleh tenaga kesehatan untuk memastikan mereka mengikuti prosedur dan protokol yang benar. We use a safety checklist to prevent risks or other avoidable events during medical procedures. Healthcare workers use this checklist to ensure that they follow the correct procedures and protocols.

2

Formulir persetujuan adalah aspek penting lainnya dimana formulir ini melindungi baik pasien maupun penyedia layanan kesehatan dengan memastikan bahwa pasien memahami risiko dan manfaat dari prosedur medis, dan memiliki kesempatan untuk bertanya dan membuat keputusan yang terinformasi. Di Mayapada Hospital, kami menyajikan formulir persetujuan kepada pasien secara jelas dan mudah dipahami, memberi mereka waktu untuk bertanya dan mempertimbangkan pilihannya sebelum menandatangani.

Consent forms are another critical aspect that protects both the patient and the healthcare provider by ensuring that the patient understands the risks and benefits of the medical procedure and has the opportunity to ask questions and make an informed decision. At Mayapada Hospital, we present consent forms to patients in a clear and easy-to-understand way, allowing them time to ask questions and consider their options before signing.

Tidak ada insiden yang signifikan terkait ketidakpatuhan terhadap peraturan pemasaran dan komunikasi di tahun 2022.

There were no significant incidents of non-compliance regarding marketing and communication regulations in 2022.



# Memberikan Pelayanan Kesehatan Berkualitas bagi Semua

## Providing Healthcare Quality for All

Setiap orang berhak atas akses ke layanan kesehatan berkualitas terlepas dari jenis kelamin, usia, ras, atau status sosial ekonomi mereka. Hal ini penting untuk mempromosikan pemerataan kesehatan dan mengurangi kesenjangan kesehatan, serta memenuhi hak asasi manusia.

Kami ingin berkontribusi untuk mengatasi hal ini dengan menciptakan sistem di mana setiap orang dapat menerima pelayanan yang baik melalui:

Equal access to quality healthcare services is a fundamental right for all individuals, regardless of gender, age, race, or socioeconomic status. This is essential for promoting health equity, reducing health disparities, and upholding human rights.

We are committed to contributing to this effort by creating a healthcare system where everyone can receive high-quality care through:



## Kualitas Layanan *Healthcare Quality*

Mayapada Hospital berkomitmen untuk memenuhi atau bahkan melebihi standar industri untuk layanan kesehatan. Kami menaruh perhatian lebih dalam hal ini terutama dalam penerapan teknologi medis terbaru, melakukan praktik medis berbasis bukti, memberikan tingkat keselamatan pasien dan memiliki langkah-langkah kontrol infeksi.

Kami menawarkan berbagai jenis layanan, termasuk layanan premium, klinik, dan BPJS untuk memberikan akses yang sama bagi seluruh lapisan masyarakat, tanpa memandang jenis kelamin, usia, ras, atau status sosial ekonomi mereka. Kami berdedikasi untuk menyediakan pelayanan yang berpusat pada pasien, berdasarkan nilai-nilai kasih, integritas, dan profesionalisme.

Mayapada Hospital is committed to meeting and exceeding industry standards for healthcare services. We diligently adhere to these values, particularly by implementing the latest medical technology, using evidence-based medical practices, and providing high levels of patient safety and infection control measures.

We offer various types of services, including premium services, clinics, and BPJS, with the aim of providing equal access to all members of society, regardless of gender, age, race, or socioeconomic status. Our dedication lies in providing patient-centered services based on the core values of love, integrity, and professionalism.

## Mayapada Hospital sebagai Rujukan Wisata Medis *Mayapada Hospital as A Chosen Medical Tourism*

Komitmen kami dalam mempromosikan pemerataan kesehatan telah membawa Mayapada Hospital sebagai salah satu rumah sakit rujukan wisata medis di Indonesia. Kami ditunjuk oleh Ikatan Dokter Indonesia (IDI) dan Kementerian Kesehatan sebagai rumah sakit rujukan wisata medis yang memiliki kemampuan dan keahlian dalam berbagai bidang kedokteran.

Terpilihnya Mayapada Hospital sebagai rumah sakit wisata medis menjadikan kami pilihan utama bagi pasien di seluruh Indonesia yang mencari pelayanan dan pengobatan berkualitas tanpa harus pergi ke luar negeri. Hal ini memungkinkan kami untuk memberikan layanan yang lebih luas kepada berbagai masyarakat dan ini merupakan cerminan dari komitmen kami untuk memberikan pelayanan terbaik.

Mayapada Hospital's commitment to promoting health equity has earned us a reputation as one of the leading hospitals for medical tourism development in Indonesia. We have been appointed by both the Indonesian Medical Association (IDI) and the Ministry of Health as a preferred hospital, based on our capabilities and expertise in various areas of medicine.

Being selected as a medical tourism hospital has made Mayapada Hospital the top choice for patients across Indonesia seeking quality care and treatment without having to go abroad. This allows us to provide a wider range of services to diverse communities and is a reflection of our unwavering commitment to providing the best possible care.

Pelayanan kesehatan terpadu yang dipilih sebagai rujukan Wisata Medis Mayapada Hospital adalah sebagai berikut:

The integrated health services offered by Mayapada Hospital for Indonesian Health Tourism include:



Pusat Gastrohepatologi, memberikan layanan untuk spektrum saluran pencernaan.

Gastrohepatology Center, providing services for the digestive tract spectrum.



Pusat Onkologi, menawarkan berbagai layanan kesehatan kanker dengan semua spektrum pengobatan kanker

Oncology Center, offering a full range of cancer treatment services.



Pusat Ortopedi dan layanan kedokteran olahraga, melayani semua kasus yang berkaitan dengan spektrum tulang.

Orthopedic Center and sports medicine services, catering to all cases related to the osseous spectrum.





# Pelayanan Kesehatan yang Tepat

## Proper Health Services

Pelayanan kesehatan yang tepat dan etis bukan hanya merupakan tanggung jawab moral dan etika tetapi juga merupakan kunci penting dalam menyediakan layanan kesehatan terbaik. Kami percaya bahwa dengan menyediakan pelayanan kesehatan yang tepat, berkualitas, dan etis, kami dapat meningkatkan hasil pelayanan pasien, meningkatkan kepuasan pasien, dan mempertahankan kepercayaan dan keyakinan pasien dalam sistem layanan kesehatan kami.

Providing proper and ethical healthcare is not only a moral and ethical responsibility, but also a crucial aspect of delivering the best possible care. At Mayapada Hospital, we believe that by offering high-quality and ethical healthcare services, we can enhance patient outcomes, boost patient satisfaction, and maintain our patients' trust and confidence in our healthcare system.



## Rumah Sakit Multi-Spesialisasi Multi-Specialty Hospital

Mayapada Hospital adalah rumah sakit multi spesialisasi dengan berbagai pusat keunggulan, yang memungkinkan kami menyediakan perawatan dan pengobatan spesialis untuk berbagai kondisi medis. Para tenaga kesehatan kami yang sangat terlatih dan bekerja secara kolaboratif untuk memastikan setiap pasien menerima diagnosis menyeluruh dan pengobatan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Pendekatan kolaboratif dipadu dengan teknologi dan prosedur terbaru, memungkinkan kami menyediakan layanan kesehatan erintegrasi dan komprehensif yang berpusat pada pasien.

Mayapada Hospital is a multi-specialty hospital with various centers of excellence, allowing us to provide specialized treatment and care for various medical conditions. Our highly trained medical professionals work collaboratively to ensure that each patient receives a comprehensive diagnosis and medications according to their needs. The comprehensive collaborative approach, along with the most advanced technology and procedures, enables us to provide integrated and comprehensive patient-centered care.

### Pelayanan Komprehensif Kami - Our Comprehensive Service



Pemeriksaan  
Screening



Diagnosa  
Diagnosis



Perawatan  
Treatment



Rehabilitasi  
Rehabilitation







Pada tahun 2022, kami mengembangkan layanan kami dengan mendirikan dua pusat baru: Pusat Diabetes dan Pusat Geriatrik. [GRI 2-6]

In 2022, we expanded our services with the establishment of two new centers: the Diabetes Center and the Geriatric Center. [GRI 2-6]

**Center of Excellence** yang terdapat di rumah sakit kami, antara lain:

Centers of Excellence available at Mayapada Hospital include:

-  • **Geriatric Center**  
Geriatric Center
-  • **Tahir Neuroscience Center**  
Tahir Neuroscience Center
-  • **Tahir Uro-nephrology Center**  
Tahir Uro-nephrology Center
-  • **Cardiovascular Center**  
Cardiovascular Center
-  • **Gastrohepatology**  
Gastrohepatology
-  • **Oncology Center**  
Oncology Center
-  • **Orthopedic Center**  
Orthopedic Center
-  • **Obstetric and Gynecology Center**  
Obstetric and Gynecology Center
-  • **Immunology Pulmonology & Internal Medicine**  
Immunology Pulmonology & Internal Medicine
-  • **Diabetes Center**  
Diabetes Center
-  • **Pediatric Center**  
Pediatric Center
-  • **Dermato & Aesthetic Clinic**  
Dermato & Aesthetic Clinic
-  • **Gastro Intestinal & Liver Center**  
Gastro Intestinal & Liver Center
-  • **Spine and Arthroplasty Center**  
Spine and Arthroplasty Center
-  • **Sports Injury Treatment & Performance Center**  
Sports Injury Treatment & Performance Center
-  • **Post Covid Recovery & Rehabilitation Center**  
Post Covid Recovery & Rehabilitation Center

## Diagnosis Berbasis Gejala *Symptom-based Diagnosis*

Mayapada Hospital telah menerapkan diagnosis berbasis gejala dalam praktik medis kami. Metode ini memungkinkan dokter untuk mengidentifikasi gejala tertentu dan mendiagnosis pasien dengan cepat tanpa bergantung pada berbagai tes termasuk menunggu hasil tes tersebut. Penggunaan diagnosis berbasis gejala tidak hanya membantu meningkatkan kecepatan dan akurasi diagnosis, tetapi juga membantu meminimalkan kebutuhan akan tes tambahan, yang dapat memakan biaya dan waktu.

Sebagai hasil dari penerapan metode ini, banyak pasien terutama pasien rawat inap, dapat kembali bekerja dan menjalani kehidupan sehari-hari setelah dirawat hanya beberapa hari di rumah sakit. Ini tidak hanya mengarah pada waktu pemulihan yang lebih cepat bagi pasien, tetapi juga membantu mengurangi keseluruhan biaya pelayanan di rumah sakit.

Mayapada Hospital implemented the use of symptom-based diagnosis in our medical practice. This method allows doctors to pinpoint specific symptoms and diagnose patients quickly without relying on multiple tests or waiting for test results. The use of symptom-based diagnosis not only helps to improve the speed and accuracy of diagnosis, but it also helps to minimize the need for additional tests, which can be costly and time-consuming.

As a result of implementing this method, many patients, especially inpatients, are able to return to work and their daily lives after being cared for only a few days in the hospital. This not only leads to a faster recovery time for patients, but it also helps to reduce the overall cost of treatment and hospital stay.

## Menjunjung Pelayanan Kesehatan yang Etis *Upholding Ethical Healthcare*

Kami percaya bahwa setiap pasien berhak mendapatkan pelayanan yang menghormati hak-hak pasien, seperti dalam pembuatan keputusan (informed consent) untuk membangun kepercayaan mereka. Di Mayapada Hospital, kami berusaha menyediakan lingkungan yang membantu pasien kami dan keluarganya merasa didukung dan dihormati.

Mayapada Hospital berkomitmen untuk memberikan pelayanan kesehatan yang etis dan memastikan bahwa semua pelayanan yang kami berikan sesuai dengan standar etika tertinggi. Kami memiliki komite etik khusus yang terdiri dari para profesional dari berbagai bidang yang melakukan review dan mengidentifikasi area yang perlu diperhatikan untuk memastikan bahwa semua pelayanan medis sesuai dengan standar yang berlaku. Hal ini akan meningkatkan tingkat kepercayaan pasien saat menerima perawatan di Mayapada Hospital.

We believe that every patient deserves services that uphold their rights, such as in the decision-making process (informed consent), to build trust. At Mayapada Hospital, we strive to provide an environment that helps our patients and their families feel supported and highly regarded.

Mayapada Hospital is committed to upholding ethical healthcare and ensuring that all medical treatments are performed according to the highest ethical standards. We have a dedicated ethics committee composed of professionals from various fields who carefully review each case, identifying any areas of concern to ensure that all medical treatments are in line with our implemented standards. This allows for an increase in the patient's trust level when receiving treatment at Mayapada Hospital.

“Mayapada Hospital, menjunjung standar etika perawatan kesehatan yang tinggi. Komite etik kami berdedikasi meninjau setiap kasus untuk memastikan standar pelayanan tertinggi dan membangun kepercayaan dengan pasien.”

Mayapada Hospital upholds high ethical healthcare standards. Our dedicated ethics committee reviews each case to ensure the highest standards of care and to build trust with our patients.



# Meningkatkan Pengalaman Pasien

## Improving Patient Experience

Di Mayapada Hospital, kami berkomitmen untuk memberikan layanan kesehatan yang luar biasa kepada pasien kami. Komitmen kami untuk "Experience Better Care" bukan hanya sekedar slogan, melainkan sebuah panduan yang membentuk budaya organisasi kami untuk senantiasa memberikan pelayanan terbaik kepada pasien. Kami terus berupaya untuk meningkatkan setiap aspek dari perjalanan pasien kami, mulai dari saat mereka masuk hingga meninggalkan rumah sakit.

Salah satu komitmen kami untuk meningkatkan pengalaman pasien adalah dengan menciptakan pengalaman pasien yang efisien. Kami memahami bahwa mereka membutuhkan layanan medis yang cepat saat mereka pergi ke rumah sakit, tetapi kami juga menyadari bahwa durasi perawatan mereka tidak dapat diprediksi. Untuk memastikan pelayanan yang lebih baik, kami secara rutin meminta umpan balik dari pasien guna meningkatkan kualitas layanan kami. Untuk memastikan akuntabilitas, kami secara teliti memantau dan membandingkan kinerja kami dengan tingkat layanan yang telah kami identifikasi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik. Kami juga memanfaatkan teknologi untuk memenuhi harapan pasien di era digital saat ini. Dengan demikian, kami dapat mempersingkat perjalanan pasien menjadi lebih efektif dan efisien sehingga pasien lebih cepat terobati dan pulih dengan segera. Inisiatif lain yang telah kami lakukan untuk meningkatkan pengalaman pasien meliputi:

At Mayapada Hospital, we are committed to providing exceptional healthcare services to our patients. Our commitment to "Experience Better Care" is not just a tagline but a guiding principle that shapes our organizational culture to deliver the best possible care to our patients. We continuously strive to improve every aspect of our patient's journey, from the moment they walk through our doors until they leave.

One of our commitments to improving the patient experience is through an efficient patient journey. We understand that patients need immediate medical attention during their hospital visit, but we also acknowledge that the length of their stay can be unpredictable. To ensure better care, we regularly seek feedback from our patients to improve our quality of service. To ensure accountability, we closely monitor and compare our performance with the service levels we have identified for delivering better care. We embrace technology to meet the expectations of our patients in today's digital era. By doing so, we are able to shorten the patient journey, making their treatment more efficient and effective, which results in a faster recovery. Other initiatives we have undertaken to improve the patient experience include:



Mengidentifikasi dan mengukur waktu yang dibutuhkan pasien pada setiap tahap perjalanan di rumah sakit kami, dari masuk hingga saat keluar. Measuring the length of the patient's journey through each stage of their stay at our hospital, from admission to the time they leave.



Menetapkan target untuk setiap tahap perjalanan pasien berdasarkan praktik terbaik dalam pemberian layanan kesehatan. Setting targets for each stage of the patient's journey based on best practices in healthcare delivery.



Menyusun *key performance indicators* (KPI) yang dipantau secara ketat oleh manajemen senior, bahkan hingga ke setiap sub-proses di dalam perjalanan pasien. Establishing key performance indicators (KPIs) that are closely monitored by senior management, even down to each sub-process of patient's journey.



Berinovasi pada sistem antrean sesuai jenis layanan, dari rawat inap hingga rawat jalan. Sistem ini telah terintegrasi dengan proses administratif seperti pendaftaran dan pembayaran. Innovating in a queuing system tailored to each type of service, from inpatient to outpatient care. This new system is already integrated with the registration and payment phases.



Mengevaluasi inisiatif secara teratur, sehingga kami dapat meningkatkan pengalaman pasien. Evaluating initiatives regularly to improve the patient experience.

## Menuju Layanan Kesehatan Berbasis Digital Towards Digitalized Healthcare

Digitalisasi dalam layanan kesehatan diperlukan untuk meningkatkan kecepatan dan efisiensi penyediaan layanan yang dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi secara keseluruhan di rumah sakit. Di Mayapada Hospital, kami telah mengembangkan aplikasi berbasis *web* untuk meningkatkan pengalaman pasien dan memenuhi kebutuhan pasien dengan lebih baik. Fitur-fitur dari aplikasi ini antara lain:

Digitalization in healthcare is essential as it allows for a faster and more streamlined method of service delivery. Furthermore, it boosts productivity and overall efficiency in hospitals. At Mayapada Hospital, we have developed a web-based application to improve the patient experience and better meet the needs of our patients. The features of this application include:



- 1** Melihat rekam medis secara mandiri  
Being able to see their own medical records
- 2** Melakukan pra-pendaftaran dan mengumpulkan informasi terkait berbagai layanan  
Pre-registering and gathering information for various services
- 3** Mengajukan pertanyaan kepada tenaga kesehatan profesional  
Asking questions to medical professionals
- 4** Mengakses informasi, artikel dan berita terkait kesehatan  
Staying informed with health articles and news





# Fasilitas Kesehatan yang Tepat dan Aman

## Right and Safe Health Facilities

Kami fokus pada pengadaan fasilitas yang dilengkapi dengan alat dan sumber daya yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang efisien dan efektif kepada pasien, sembari menjaga keselamatan dan kenyamanan pasien dan tenaga kesehatan. Selain itu, keberlanjutan fasilitas juga menjaga keselamatan dan kenyamanan pasien dan tenaga kesehatan. Selain itu, keberlanjutan fasilitas juga. Kami memperhatikan pengelolaan fasilitas, mulai dari pengadaan hingga perawatan dan pemeliharaan.

At Mayapada Hospital, we focus on providing facilities equipped with the necessary equipment and resources to deliver efficient and effective care to patients, while ensuring the safety and comfort of both patients and healthcare workers. Furthermore, facility sustainability is also carefully considered to ensure consistent service delivery in the future. At Mayapada Hospital, we pay close attention to facility management, starting from procurement to maintenance and upkeep.







## Praktik Pengadaan yang Bertanggung Jawab

*Responsible Sourcing Practice*

Komitmen kami untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dimulai dengan pemilihan dan pemeliharaan peralatan medis dan non-medis. Kami memiliki berbagai KPI yang memandu kami dalam memastikan bahwa semua peralatan aman untuk digunakan.

Our commitment to providing quality service starts with selecting and maintaining medical and non-medical equipment. We have several Key Performance Indicators (KPIs) that guide us in ensuring that all equipment is safe for use.

## Menanamkan Budaya Pengadaan yang Bertanggung Jawab

*Instilling Responsible Procurement Culture*

Tahun ini, keberlanjutan menjadi salah satu hal yang kami pertimbangkan saat memilih pemasok. Kami berupaya untuk menyediakan tidak hanya peralatan yang berkualitas dan aman, tetapi juga tidak berdampak negatif terhadap lingkungan. Kami telah bermitra dengan berbagai perusahaan terkemuka yang memiliki komitmen sejalan dengan kami sehingga memudahkan kami menemukan produk terbaik sekaligus meminimalkan jejak lingkungan. Proses seleksi kami meliputi:

This year, sustainability has become one of the factors we consider when choosing our suppliers. We make an extra effort to provide not only quality and safe equipment but also products that have a minimal negative impact on the environment. We have partnered with notable companies that share our commitment, making it easier for us to find the best products while minimizing our environmental footprint. Our selection process includes:

### Memastikan kelengkapan dokumen AKL atau AKD

Ensuring the completion of AKL or AKD documents

### Memeriksa komitmen pemasok terkait:

Checking the supplier's commitment relating to:

1. Mempekerjakan anak di bawah umur (pekerja anak)  
Employment of minors (child labor).
2. Memperhatikan komunitas lokal mereka (misalnya program CSR)  
Attention to their local communities (e.g. CSR programs).
3. Mengelola limbah secara bertanggung jawab  
Responsible waste management.

Kami bekerja dengan tenaga kesehatan untuk mengedukasi mereka terkait pentingnya keberlanjutan dan bagaimana mereka dapat berkontribusi lebih baik di perusahaan. Dengan berkomunikasi secara teratur, kami dapat memastikan bahwa setiap orang bekerja sama menuju tujuan yang sama.

We work with our medical workers to educate them on the importance of sustainability and how they can make a better contribution to the company. Through regular communication, we can ensure that everyone is working together towards the same goal.

## Pengadaan Lokal

### Local Procurement

Dengan bekerja sama dengan pemasok lokal, kami tidak hanya dapat memantau kualitas dan keandalan peralatan dan bahan, tetapi juga menumbuhkan pemahaman yang lebih dalam tentang kebutuhan khusus pasien kami. Melalui pengadaan lokal kami juga mengurangi biaya transportasi dan emisi.

Pada tahun 2022, 100% pemasok kami adalah pemasok lokal.

By working with local suppliers, we can not only monitor the quality and reliability of the equipment and materials we are purchasing but also foster a deeper understanding of the specific needs of our patients. Through local procurement, we can also reduce transportation costs and emissions.

In 2022, 100% of our suppliers are local

## Manajemen Inventaris dan Aset

### Inventory and Assets Management

Praktik pengadaan memiliki kaitan erat dengan manajemen material dan inventaris di rumah sakit. Dengan menandai aset dan peralatan dengan baik, kami dapat memastikan bahwa hanya produk yang diperlukan yang dibeli dan digunakan yang kemudian dapat meminimalkan limbah.

Kami selalu memelihara catatan inventaris yang tepat dan menandai semua aset, sehingga kami dapat melacak pola penggunaan dengan lebih baik dan memastikan bahwa item tersebut digunakan secara efisien dan dalam kondisi kerja yang baik. Hal ini membantu menghindari kekurangan peralatan dan bahan, serta mencegah potensi risiko bagi pasien dan anggota staf yang menggunakannya.

Procurement practices are closely linked with materials and inventory management. This includes ensuring proper tagging of all assets and equipment for inventory and assets management. This is important for ensuring that only necessary products are procured and used, leading to waste minimization.

By maintaining proper inventory records and tagging all assets, we can better track usage patterns and ensure that items are utilized efficiently and are in good working condition. This helps in avoiding equipment and materials shortages, as well as preventing potential risks to patients and staff members who may use them.

## Praktik Pengadaan

### Procurement Practice

[GRI 2-6]

Praktik pengadaan barang

Procurement practice



Pasokan barang medis dan non medis

Medical and non-medical supplies

Kebersihan ruang sakit, pengelolaan obat-obatan

Hospital cleanliness and medicine management

Rumah sakit

Hospitals



Pengelolaan limbah medis dan non-medis

Waste management medical and non-medical

Pasien

Patients

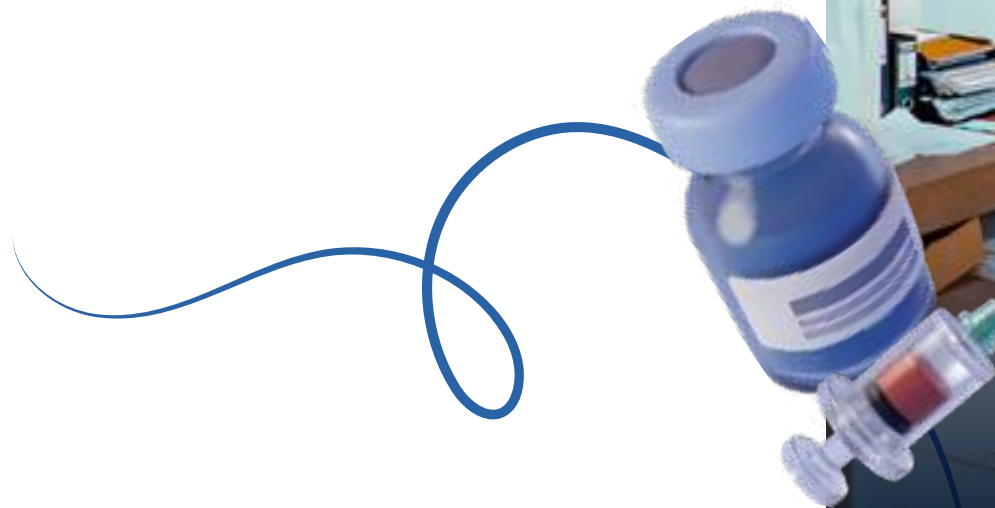
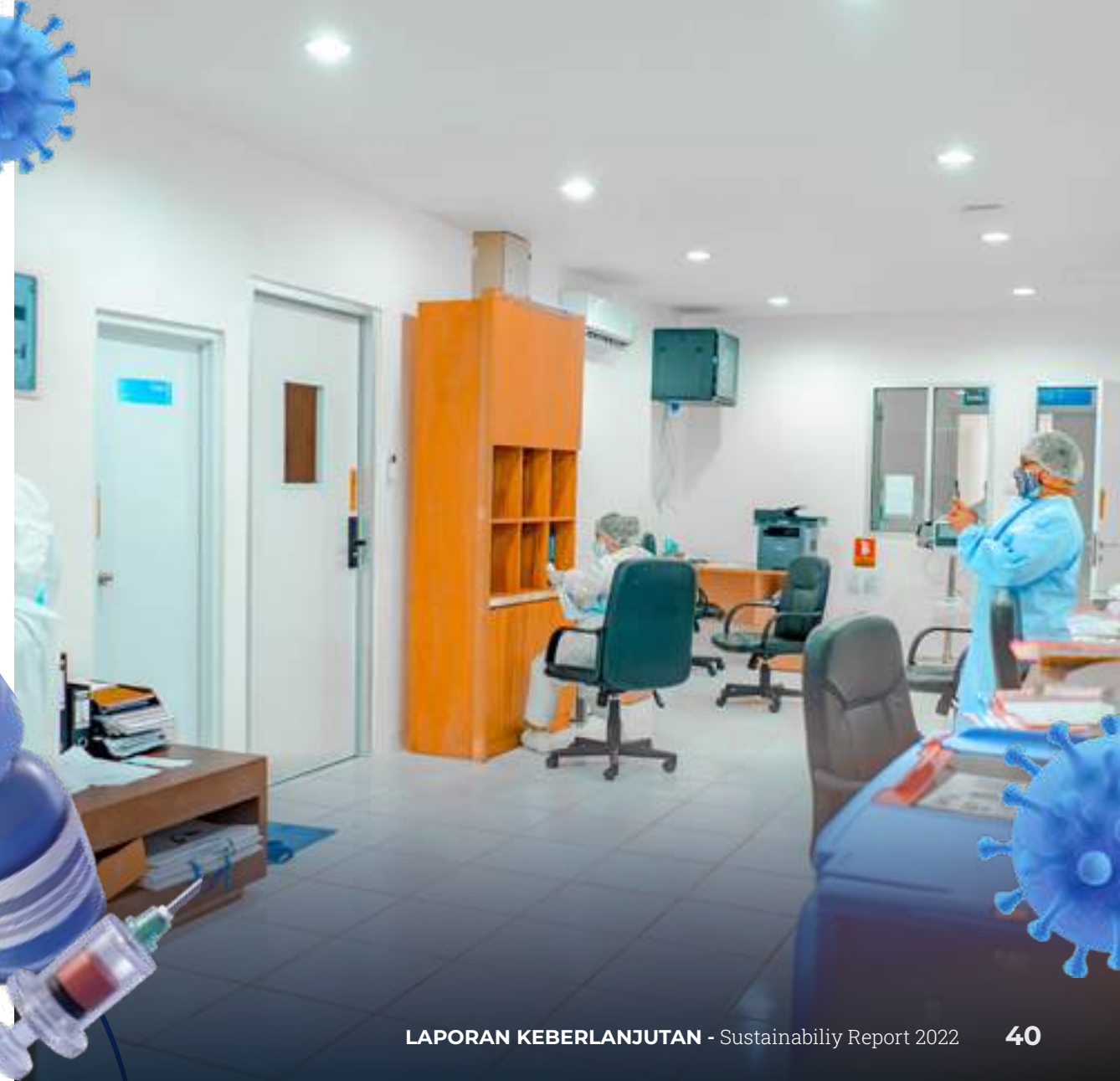


# Penanganan COVID-19 dan Penyakit Menular

## Management of COVID-19 and Infectious Diseases

Keselamatan pasien dan tenaga medis selalu menjadi prioritas utama kami di Mayapada Hospital. Kami melindungi mereka dari paparan penyakit menular dengan mengikuti perkembangan terbaru dan menyesuaikan praktik dengan informasi dan regulasi terbaru. Kami mencegah penyebaran penyakit menular dengan cara yang efektif, sehingga dapat melindungi pasien, staf di rumah sakit, dan masyarakat.

Patient safety, along with medical staff has always been a top priority at Mayapada Hospital. We protect them from exposure to infectious diseases by following the latest developments and adjusting practices according to the latest information and regulation. We effectively prevent the spread of infectious diseases, which enables us to protect our patients, hospital staff, and the community.







### Komite Penyakit Menular *Infectious Disease Committee*

Mayapada Hospital memiliki komite penyakit menular yang dibentuk untuk mematuhi anjuran Kementerian Kesehatan. Tim ini terdiri dari staf medis berpengalaman yang fokus pada pemantauan dan evaluasi tingkat penyebaran penyakit menular serta mencari cara untuk mencegah penyebaran penyakit tersebut.

Mayapada Hospital has established a communicable disease committee to comply with the guidelines set by the Ministry of Health. This team comprises experienced medical staff who are dedicated to monitoring and evaluating the spread of communicable diseases, as well as identifying preventive measures to curb their transmission.

### Fasilitas untuk Mencegah Persebaran Penyakit Menular *Facilities to Prevent Infectious Disease*

Selama dua tahun terakhir kami telah mendapatkan pengalaman yang sangat berharga dalam menangani pandemi, kami telah belajar banyak dan sekarang lebih siap dalam menghadapi penyakit menular termasuk COVID-19. Kami terus menerapkan sejumlah inisiatif dan fasilitas yang sesuai, meliputi:

We have learned a lot about handling pandemics over the past two years, and we are now better prepared to deal with infectious diseases including COVID-19. As a result, we are continuing to implement a number of initiatives accordingly, such as:



Fasilitas dan pelayanan terpisah untuk pasien COVID-19, seperti ruang ICU, ruang isolasi dengan tekanan negatif, tenaga medis, dan peralatan medis.  
Facilities and separate services for COVID-19 patients, such as ICU rooms, isolation rooms with negative pressure, medical personnel, and medical equipment.



### Menjaga Kesehatan dan Keselamatan Staf Kami dari Penyakit Menular

*Maintaining the Health and Safety of Our Staff  
Regarding Infectious Diseases*

Kesehatan karyawan kami selalu menjadi prioritas utama bagi kami, terutama mereka yang berada di garda terdepan. Kami terus mengambil berbagai langkah untuk memastikan mereka mendapatkan apa yang mereka butuhkan agar tetap aman dan sehat, di antaranya:

Our employees health is always our top priority, especially of those who are on the frontlines. We continue to take several steps to make sure they have what they need to stay safe and healthy, such as:

- 1 Memastikan penggunaan Alat Pelindung Diri (APD) dengan benar termasuk jubah, masker, sarung tangan, dll  
Ensuring proper use of Protective Personal Equipment (PPE) gear including robes, masks, gloves etc
- 2 Memberikan tes PCR harga khusus bagi tenaga medis, staf, dan vendor kami  
Providing special price PCR testing for our medical personnel, staff, and our vendor
- 3 Pemberian masker, vitamin, dan susu kepada tenaga medis dan staf kami yang berada di garda terdepan.  
Providing masks, vitamins, and milk to our medical staff and frontline workers.
- 4 Memastikan seluruh karyawan Mayapada Hospital dan keluarga dekatnya telah mendapatkan vaksinasi *booster* COVID-19  
Ensuring all Mayapada Hospital employees and their immediate families have been vaccinated booster against COVID-19
- 5 Memberikan layanan konseling  
Providing counselling services



Hingga laporan ini diterbitkan, 100% staf medis dan karyawan kami telah divaksinasi untuk dosis kedua, dan sebagian besar di antaranya telah menerima vaksin booster (dosis 3) COVID-19.

As of the publication of this report, 100% of our medical staff and employees have received their second dose of the COVID-19 vaccine, and the majority of them have also received the booster (third dose) vaccine.



## 04

# PERJALANAN MENUJU RUMAH SAKIT HIJAU

## A Journey to Becoming the Green Hospital

Perubahan iklim telah menjadi tantangan besar yang mempengaruhi berbagai sektor, termasuk sektor kesehatan. Kenaikan suhu dan cuaca ekstrem seperti gelombang panas dan banjir berpotensi merusak infrastruktur medis. Perubahan iklim juga berdampak pada kesehatan manusia seperti polusi dan penyebaran penyakit menular. Ini berarti dampak perubahan iklim dapat membebani industri kesehatan, karena jumlah pasien yang memerlukan perawatan medis dapat bertambah dan kebutuhan energi yang menjadi kontributor terhadap perubahan iklim itu sendiri, juga semakin besar.

Climate change has emerged as a major challenge that affects various sectors, including healthcare. The rising temperatures and extreme weather events like heat waves and floods have the potential to damage medical infrastructure. Furthermore, climate change impacts human health in various ways, such as air pollution and the spread of infectious diseases. This implies that the healthcare industry may face challenges as the number of patients in need of medical attention will continue to increase, and energy demand, a significant contributor to climate change itself, will also escalate.



Menurut studi International Energy Agency, sektor kesehatan bertanggung jawab atas 6-8% dari konsumsi energi global. Menyadari hal tersebut, Mayapada Hospital berkomitmen untuk mengurangi dampak lingkungan mulai dari hal-hal kecil seperti membangun fasilitas dengan material ramah lingkungan, meningkatkan efisiensi penggunaan air dan listrik, mengurangi emisi, serta mengelola limbah sesuai peraturan yang berlaku.

Upaya ini sejalan dengan fokus kami untuk menjadi *Green Hospital*, yaitu rumah sakit yang memperhatikan aspek lingkungan dan berupaya terus menerus untuk meningkatkan dampak positif pada lingkungan. Dedikasi kami akan diwujudkan melalui berdirinya Mayapada Hospital Bandung yang akan mulai beroperasi pada kuartal pertama 2023 dengan menerapkan konsep *Green Hospital*.

Selain menawarkan pendekatan unik terhadap layanan kesehatan yang mengurangi dampak negatif terhadap lingkungan, proyek ini juga memberikan pembelajaran yang sangat berharga. Kami akan memastikan bahwa pembelajaran dari proyek Bandung ini dimanfaatkan di seluruh unit rumah sakit yang ada untuk menjadikannya lebih ramah lingkungan dan hemat energi. Dengan menerapkan standar bangunan ramah lingkungan, kami dapat berkontribusi lebih baik menuju masa depan yang lebih sehat dan berkelanjutan bagi pasien, karyawan, masyarakat, dan semua pemangku kepentingan lainnya.

According to a study by the International Energy Agency, the healthcare sector accounts for 6-8% of global energy consumption. As a responsible healthcare provider, Mayapada Hospital is committed to minimizing environmental impacts, starting from small initiatives like building facilities with eco-friendly materials, improving water and electricity usage efficiency, reducing emissions, and managing waste in compliance with applicable regulations.

This initiative aligns with our vision of becoming a Green Hospital that prioritizes environmental considerations and strives to enhance its positive impact on the environment continuously. We will achieve this goal through the establishment of Mayapada Hospital Bandung, which will begin operations in the first quarter of 2023 by implementing the Green Hospital concept.

In addition to offering a unique approach to healthcare that mitigates negative environmental impact, it also presents an immensely valuable learning opportunity. We will ensure that learnings from the Bandung project are utilized across all of the existing hospital units to make them more environmentally friendly and energy efficient. By incorporating green building standards, we can better contribute towards a healthier and more sustainable future for our patients, employees, community, and all other stakeholders.



### Pendekatan Kami *Our Approach*

- 1. Fasilitas Medis Ramah Lingkungan**  
Environmentally Friendly Medical Facilities
- 2. Pengelolaan Limbah** Waste treatment
- 3. Pengelolaan Air** Water Management.
- 4. Pengelolaan Energi dan Emisi**  
Energy and Emissions Management

# Fasilitas Medis Ramah Lingkungan

## Environmentally Friendly Medical Facilities

Kualitas lingkungan memiliki hubungan erat dengan kualitas hidup dan kesehatan masyarakat. Lingkungan yang bersih dan sehat membantu meminimalkan risiko penyebaran penyakit. Oleh karena itu, rumah sakit sebagai sentral penyedia pelayanan kesehatan memegang peran krusial dalam memelihara kelestarian lingkungan. Mayapada Hospital mempertahankan komitmen untuk memberikan peralatan medis yang berkualitas sembari memperhatikan standar lingkungan. Dengan demikian, kami memastikan bahwa manfaat perawatan medis yang diberikan tidak hanya dirasakan oleh pasien, tetapi juga ramah lingkungan.

The quality of the environment has a direct impact on public health and quality of life. A clean and healthy environment can significantly reduce the risk of disease transmission. As a central provider of healthcare services, hospitals have a crucial role to play in promoting environmental sustainability. At Mayapada Hospital, we remain committed to providing high-quality medical equipment while adhering to environmental standards. This approach ensures that the benefits of medical care are not only beneficial to patients but also environmentally friendly.

Kami mempertimbangkan bahan pembuatan fasilitas medis termasuk monitor dan mesin ultrasound, yang terbuat dari bahan plastik ramah lingkungan. Selain itu, kami memperkuat pengadaan bertanggung jawab dengan memilih peralatan medis yang memiliki sertifikasi standar lingkungan terkait.

We take into account the materials used in the production of medical equipment, such as monitors and ultrasound machines, by selecting environmentally friendly plastic materials. In addition, we reinforce responsible sourcing by procuring medical equipment with relevant environmental standard certifications.



Di Mayapada Hospital, kami mulai berkomitmen untuk memperoleh peralatan medis yang berkualitas tinggi dan ramah lingkungan.

At Mayapada Hospital, we are committed to acquiring high quality and environmentally friendly medical equipment.



# Pengelolaan Limbah [GRI 306-1, 306-2]

## Waste treatment

Limbah rumah sakit mengandung bahan-bahan kontaminan yang berpotensi menimbulkan risiko yang signifikan terhadap pasien dan tenaga kesehatan. Apabila tidak dikelola dengan baik, polutan-polutan ini dapat mencemari pasokan air minum, danau dan sungai, serta dapat menimbulkan gangguan kesehatan yang serius bagi orang-orang yang tinggal di sekitar area yang terdampak.

Oleh karena itu, penerapan sistem pengelolaan limbah rumah sakit yang bertanggung jawab menjadi penting untuk meminimalkan dampaknya terhadap lingkungan.

Kami mengelola limbah dengan beberapa cara dan secara rutin memastikan kepatuhan dan kesesuaiannya dengan regulasi dan standar yang berlaku:

Hospital waste contains contaminants that can pose significant risks to patients and healthcare workers. If not appropriately managed, these pollutants can contaminate drinking water supplies, lakes, and rivers, causing severe health problems for people living in the affected areas.

Thus, implementing a responsible hospital waste management system is crucial to minimize its environmental impact.

We manage waste using several methods and regularly ensure its compliance with applicable regulations and standards:



**Bekerja sama dengan pihak ketiga berlisensi dalam mengelola kemasan bekas serta obat-obat kadaluarsa**  
Collaborate with a licensed third party to manage used packaging and expired medicines.



**Memastikan limbah telah tersortir dengan baik sebelum mengirimkannya ke pihak ketiga (contohnya, menyediakan safety box untuk penyimpanan alat medis infeksius seperti jarum suntik bekas pakai, benda-benda tajam, ataupun kemasan obat-obatan)**  
Ensure waste is properly sorted before sending it to third parties (e.g., provide safety boxes for storage of infectious medical devices such as used syringes, sharps, or medicine packaging).



**Mengelola limbah medis menjadi limbah non-medis dengan melakukan sterilisasi dan pencacahan menggunakan mesin**  
Manage medical waste into non-medical waste by sterilizing and shredding using machines.



**Melakukan penyemprotan limbah infeksius secara berkala**  
Spray infectious waste regularly to ensure proper disposal.



**Melakukan pengomposan pada sebagian limbah non-B3**  
Composting some non-hazardous waste

**Anggaran yang telah kami dedikasikan untuk biaya pengelolaan limbah baik padat maupun cair sebesar Rp275.357.780 di tahun ini.**

We have dedicated a budget of IDR 275,357,780 this year for waste both solid and wastewater management.



## Limbah Berdasarkan Jenis dan Metode Pengelolaan

Waste by Type and Disposal Method

[GRI 306-3, GRI 306-4, GRI 306-5]

### Non-B3

Non-Hazardous

2020	2021	2022
2	6	6
0	0	1,71
94,93	230,14	231,38
0	2	2
<b>96,93</b>	<b>238,14</b>	<b>241,09</b>



### B3

Hazardous

2020	2021	2022
0	0	0
0	0	0
192,77	371,44	336,04
0	0	0
<b>192,77</b>	<b>371,44</b>	<b>336,04</b>

Digunakan kembali atau dijual  
Reuse

Daur ulang  
Recycle

Didistribusikan ke pihak ketiga  
Distributed to third-party

Pengomposan  
Composting

**Total**  
Total

2020	2021	2022
289,70	609,58	577,13

Satuan: Ton Unit: Ton

Terdapat penyajian ulang terhadap data limbah untuk tahun 2020 dan 2021 yang disebabkan oleh peningkatan akurasi data. [GRI 2-4]

There is a restatement of the waste data for 2020 and 2021 due to increased data accuracy. [GRI 2-4]

Berkat adanya penurunan jumlah pasien COVID-19 yang disertai dengan keseriusan kami dalam mengelola limbah, Mayapada Hospital berhasil mengurangi timbulan limbah sebesar 5,32% dibandingkan dengan tahun 2021.

Due to the decrease in the number of COVID-19 patients combined with our seriousness in managing waste, Mayapada Hospital successfully reduced waste generation by 5.32% compared to 2021.

## Digitalisasi untuk Mengurangi Sampah Kertas

### *Digitalization to Reduce Paper Waste*

Menyadari pentingnya pengelolaan aset yang efisien dan optimal, kami telah mengembangkan form pelaporan aset secara digital. Sebelumnya, form pelaporan aset dilakukan secara manual dengan kertas. Namun, sejak tahun 2022, kami beralih ke versi digital yang lebih efisien. Form pelaporan aset digital memudahkan kami dalam mengakses, mengelola, dan mencari dokumen dengan lebih aman. Dengan sistem digital ini, kami juga meminimalkan penggunaan kertas karena tidak perlu mencetak dan menyimpan dokumen secara fisik.

Realizing the importance of efficient and optimal asset management, we have developed a digital asset reporting form. Previously, asset reporting forms were done manually using paper. However, since 2022, we have switched to a more efficient digital version. The digital asset reporting form makes it easier for us to access, manage, and search for documents more securely. With this digital system, we also minimize the use of paper as we no longer need to print and store physical documents.



# Pengelolaan Air [GRI 303-2]

## Water Management

Air memiliki peran krusial di rumah sakit untuk menjaga kebersihan dan mencegah penyebaran infeksi, sebagai contoh untuk mencuci tangan dan mensterilkan peralatan medis. Oleh karena itu, ketersediaan air bersih sangat penting untuk menghindari risiko penyebaran infeksi. Namun, perubahan iklim mempengaruhi ketersediaan dan kualitas air dan berdampak pada pelayanan kesehatan. Sebagai penyedia layanan kesehatan, kami berkomitmen untuk memastikan ketersediaan air bersih dan menjaga keamanannya agar dapat digunakan di seluruh fasilitas kesehatan yang kami miliki.

Water plays a crucial role in hospital for maintaining cleanliness and preventing the spread of infections, such as through hand washing and sterilizing medical equipment. Therefore, the availability of clean water is essential to avoid the risk of infection transmission. However, climate change affects the availability and quality of water, which has an impact on healthcare services. As healthcare providers, we are committed to ensuring the availability of clean water and maintaining its safety for use throughout our healthcare facilities.

Kami selalu mematuhi peraturan dan menerapkannya pada seluruh aspek penggunaan dan pengelolaan air. Kami memanfaatkan sumber air baik dari PDAM maupun air tanah dengan memastikan kualitas air tanah yang digunakan tetap baik dengan menggunakan sistem penyaringan. Sistem penyaringan ini diganti setiap tahun untuk memastikan kualitas air yang digunakan selalu terjaga.

We always comply with regulations and implement them in all aspects of water use and management. We utilize water sources from both the local water utility (PDAM) and groundwater while ensuring the quality of the groundwater used remains good by utilizing a filtration system. This filtration system is replaced annually to ensure the quality of the water used is always maintained.



## Pengelolaan Air Limbah *Waste Water Management*

Pembuangan air dari aktivitas rumah sakit yang tepat sangat penting untuk melindungi kesehatan masyarakat, lingkungan, memenuhi persyaratan regulasi, serta mencegah penyebaran bahan berbahaya dan penyakit melalui air.

Proper water discharge from hospitals is crucial to protect public health, the environment, comply with regulatory requirements, and prevent the spread of waterborne diseases and hazardous materials.

Kami memiliki fasilitas Instalasi Pengelolaan Air Limbah (WWTP) di seluruh unit operasional untuk memastikan bahwa air yang dibuang telah memenuhi standar sebelum dialirkan ke badan air seperti sungai.

We have wastewater treatment plant (WWTP) facilities in all operational units to ensure that the discharged water meets the required standards before it is released into bodies of water such as rivers.



## Pengambilan Air

Water Withdrawal [GRI 303-3]

Unit = m<sup>3</sup>

Sumber Source	2020	2021	2022
<b>Air tanah</b> Ground water			
- <b>Air Tawar</b> (≤ 1000 mg/L TDS) - Fresh water (≤ 1000 mg/L TDS)	112.508	77.676	<b>83.450</b>
<b>Air PDAM</b> Municipal Water			
- <b>Air Tawar</b> (≤ 1000 mg/L TDS) - Fresh water (≤ 1000 mg/L TDS)	114.229	169.145	<b>187.012</b>
<b>Total Keseluruhan</b> Grand Total	<b>226.737</b>	<b>246.821</b>	<b>270.462</b>

## Air yang Dibuang

Water Discharge [GRI 303-4]

Unit = m<sup>3</sup>

Tujuan Destination	2020	2021	2022
<b>Air tanah</b> Ground water			<b>4.279</b>
<b>Air PDAM</b> Municipal water	108.721	110.504	<b>138.433</b>
<b>Total Keseluruhan</b> Grand Total	<b>108.721</b>	<b>110.504</b>	<b>142.712</b>

### Catatan Notes

Data yang dikumpulkan untuk menghitung air yang dibuang diambil dari tiga unit, sedangkan unit lainnya dikumpulkan melalui asumsi bahwa air yang diambil dan yang dibuang berjumlah sama. Kami berkomitmen untuk meningkatkan keandalan data di masa depan.

The data collected to calculate the discharged water is taken from three units, while data from other units were collected based on the assumption that the water withdrawn and discharged are of the same amount. We are committed to improve the data reliability in the future.

## Konsumsi Air

Water Consumption  
[GRI 303-5]

2020	<b>118.016 m<sup>3</sup></b>
2021	<b>136.317 m<sup>3</sup></b>
<b>2022</b>	<b>127.750 m<sup>3</sup></b>

# Pengelolaan Energi dan Emisi

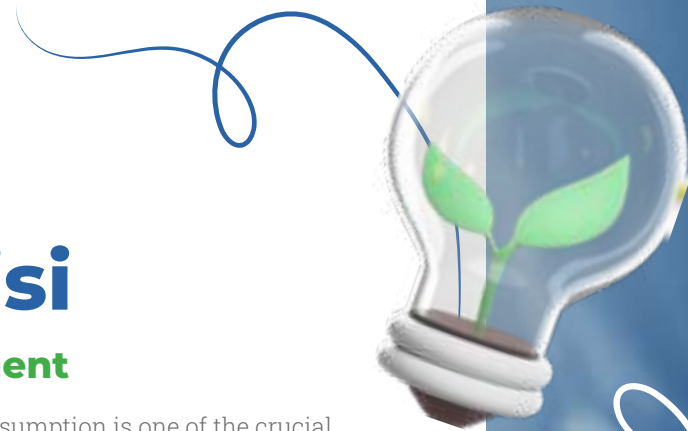
## Energy and Emissions Management

Konsumsi energi merupakan salah satu faktor krusial yang berdampak pada perubahan iklim dalam kehidupan sehari-hari. Industri kesehatan juga menjadi penyumbang besar dalam konsumsi energi secara global dan sebagai salah satu penyedia pelayanan kesehatan terkemuka, Mayapada Hospital bertekad untuk berkontribusi dalam mengurangi dampak negatif perubahan iklim.

Kami berkomitmen untuk untuk mengoptimalkan penggunaan energi dan meminimalkan emisi gas rumah kaca. Untuk mencapai hal tersebut, Mayapada Hospital mengambil berbagai inisiatif untuk meningkatkan efisiensi energi pada setiap unit rumah sakit kami.

Energy consumption is one of the crucial factors that impacts climate change in our daily lives. The healthcare industry is a major contributor to global energy consumption, and as a leading healthcare provider, Mayapada Hospital is committed to reducing the negative impact of climate change.

We are committed to optimizing energy use and minimizing greenhouse gas emissions. To achieve this, Mayapada Hospital has taken various initiatives to improve energy efficiency at every unit of our hospital.



## Implementasi Building Automation System Implementation of Building Automation System

Mayapada Hospital menyadari bahwa konsumsi energi tak bisa dihindarkan dalam aktivitas pelayanan kesehatan. Untuk mengurangi dampak emisi ini, kami telah menerapkan Sistem Automasi Bangunan atau Building Automation System (BAS). Sistem ini memberikan beberapa manfaat untuk keberlangsungan pelayanan kesehatan di rumah sakit, seperti:

Mayapada Hospital realizes that energy consumption is inevitable in healthcare service activities. To reduce the impact of emissions, we have implemented a Building Automation System (BAS). This system provides several benefits for the sustainability of healthcare services in the hospital, such as:



Automasi kontrol pencahayaan untuk mengurangi konsumsi listrik ketika area tidak digunakan.  
Automated lighting control to reduce electricity consumption when areas are not in use.



Pengawasan dan pengontrolan konsumsi daya peralatan medis. Implementasi peralatan yang hemat energi seperti lampu LED dan peralatan bertanda Energy Star.  
Monitoring and controlling the power consumption of medical equipment, and implementation of energy-efficient equipment such as LED lights and Energy Star-marked equipment.



Penyediaan data konsumsi energi secara *real-time*.  
Provision of real-time energy consumption data.



Pengawasan dan pengontrolan sistem HVAC untuk suhu dan kelembaban yang optimal.  
Supervision and control of the HVAC system for optimal temperature and humidity.

Fitur-fitur tersebut berhasil mengurangi konsumsi energi rumah sakit hingga 20%. Secara keseluruhan, penerapan BAS telah meningkatkan efisiensi, kenyamanan, dan keamanan rumah sakit, selain juga membantu memastikan bahwa semua peralatan dan sistem rumah sakit berjalan dengan efisien.

These features have reduced the hospital's energy consumption by 20%. Overall, the implementation of BAS has improved the efficiency, comfort, and safety of the hospital while also helping to ensure that all hospital equipment and systems run efficiently.



## Konsumsi Energi di dalam Organisasi

Energy Consumption within the Organization

[GRI 302-1]

Unit: Tera-Joules

Sumber Source	2020	2021	2022
Listrik Electricity <sup>1</sup>	76,26	67,77	125,11
Solar Diesel oil <sup>2</sup>	4,37	4,25	3,28
<b>Konsumsi Energi Total</b> Total Energy Consumption	<b>80,63</b>	<b>72,02</b>	<b>128,39</b>

### Catatan Notes

Dikonversikan ke satuan MJ berdasarkan International Energy Agency,  
1 kWh listrik = 3,6 MJ

Conversion to MJ based on International Energy Agency, 1 kWh of electricity = 3.6 MJ.

Dikonversikan ke satuan MJ berdasarkan International Energy Agency,  
1 liter solar = 36,4 MJ

Conversion to MJ based on International Energy Agency,  
1 liter of diesel oil = 36,4 MJ



## Pengendalian Emisi

Emission Control

Menyadari bahwa kegiatan operasional kami dapat melepaskan emisi ke udara, Mayapada Hospital menerapkan beberapa inisiatif agar jumlah emisi yang dihasilkan dapat ditekan seminimal mungkin.

Recognizing that our operational activities can emit air pollutants, Mayapada Hospital implements several initiatives to minimize the amount of emissions generated.

## Pemantauan Emisi Rutin

### Routine Emission Monitoring

Mayapada Hospital menerapkan pemantauan secara rutin melalui uji emisi setiap 3 dan 6 bulan sekali dengan bantuan laboratorium yang terakreditasi Komite Akreditasi Nasional (KAN). Uji ini ditujukan untuk memastikan bahwa emisi yang dihasilkan dari kegiatan operasional rumah sakit tetap mematuhi standar dan baku mutu yang berlaku. Sepanjang 2022 kami berhasil tetap patuh dengan tidak melewati baku mutu tersebut.

Selain itu, rumah sakit juga menjalankan pemeriksaan berkala terhadap mesin-mesin diesel yang digunakan dalam pelayanan kesehatan. Jika indikator menunjukkan bahwa hasil uji emisi melebihi batas standar, penyesuaian akan dilakukan untuk menurunkan angka emisi tersebut. Hal ini juga berlaku dalam pengadaan armada ambulans. Hasil uji yang terakhir dilakukan menunjukkan bahwa emisi dari ambulans Mayapada Hospital telah sesuai dengan standar penggunaan bahan bakar, dan secara bertahap kami beralih ke bensin yang merupakan sumber energi yang lebih bersih dan mengeluarkan lebih sedikit polusi.

Mayapada Hospital conducts regular monitoring through emissions testing every 3 to 6 months with the help of a laboratory accredited by the National Accreditation Committee (KAN). This test ensures that emissions from hospital operations comply with applicable standards and quality requirements. In 2022, we remained compliant with these standards, and our emissions did not exceed the allowable limits.

In addition, the hospital also conducts periodic checks on diesel engines used in health services. If the indicators show that the emission test results exceed the standard limit, adjustments will be made to reduce the emission level. This policy also applies to the procurement of ambulance fleets. The latest test results indicate that the emissions from Mayapada Hospital's ambulances comply with fuel usage standards, and we are gradually transitioning to gasoline, which is cleaner and emits less pollution.

## Emisi Gas Rumah Kaca

### GHG Emissions

[GRI 305-1, GRI 305-2]

	Unit: Ton CO2 Eq		
	2020	2021	2022
<b>Cakupan 1 Emisi Langsung</b> Scope 1 - Direct Emissions	326	317,10	<b>244,70</b>
<b>Cakupan 2 Emisi Tidak Langsung</b> Scope 2 - Indirect Emissions	22.653	20.131	<b>36.163</b>
<b>Total keseluruhan</b> Grand total	22.978	20.448	<b>37.408</b>

### Catatan Notes

- Perhitungan emisi menggunakan perangkat lunak SimaPro dan faktor emisi dari metode IPCC 100a | Emission calculation uses SimaPro and the emission factors based on IPCC 100a method
- Intensitas energi dan emisi belum diperhitungkan karena penentuan denominator yang cukup kompleks, dan akan mengupayakan penyempurnaan metode pengumpulan data kami untuk mencakup informasi ini di masa depan. | We did not factor in energy and emission intensity due to the complexity and commit to enhancing our data collection techniques to incorporate this information in the future. [GRI302-3, GRI 305-4]
- Kami berkomitmen untuk mengurangi konsumsi energi dan emisi yang dihasilkan. Namun, karena adanya ekspansi operasional, terjadi peningkatan jumlah energi dan emisi yang dihasilkan dibandingkan dengan tahun 2021. We are committed to reducing our energy consumption and emissions. However, due to operational expansion, there has been an increase in the amount of energy and emissions produced compared to 2021.



**05**



# TIM KAMI YANG PROFESIONAL

**Our Professional Team**





**Tenaga kesehatan dan karyawan yang terampil serta profesional merupakan hal yang esensial untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pasien. Kami berkomitmen untuk memastikan bahwa seluruh karyawan memiliki keahlian, kompetensi, dan pengalaman yang sesuai agar dapat memberikan pelayanan kesehatan berkualitas. Untuk mencapai hal ini, kami telah menerapkan praktik kepegawaian secara holistik.**

Skilled and professional healthcare workers and employees are essential in providing the best care to patients. We are committed to ensuring that all employees have the necessary skills, competencies, and experience to deliver quality healthcare. To achieve this, we have implemented holistic employment practices.

Kami secara aktif merekrut individu yang berkualitas dan profesional untuk bergabung dengan tim kami. Kami juga sangat menghargai pendidikan dan pengembangan profesional yang berkesinambungan bagi semua karyawan. Dengan memberikan kesempatan pelatihan dan pengembangan secara rutin, kami memastikan bahwa tenaga medis kami selalu mengikuti standar industri terbaru dan praktik terbaik.

Kami menyelaraskan inisiatif kami agar dapat berkontribusi pada tujuan SDG 3, yaitu memastikan kehidupan yang sehat dan mempromosikan kesejahteraan untuk semua orang di segala usia, khususnya pada peningkatan jumlah tenaga kesehatan dan memastikan akses ke pelayanan kesehatan yang berkualitas.

We actively recruit qualified and professional individuals to join our team. We also highly value continuous education and professional development for all employees. By providing regular training and development opportunities, we ensure that our medical personnel are up-to-date with the latest industry standards and best practices.

We align our initiatives with the SDG 3 goal of ensuring healthy lives and promoting well-being for all people at all ages, particularly on increasing the number of healthcare workers and ensuring access to quality healthcare.

### Pendekatan Kami *Our Approach*

- Melatih dan Mengembangkan Karyawan Kami** Training and Developing Our People
- Merekrut Tenaga Kesehatan Terbaik** Recruiting the Best Medical Professionals
- Lingkungan Kerja yang Adil, Merata, dan Inklusif** Fair, Equitable and Inclusive Work Environment
- Melibatkan Karyawan Kami** Engaging Our Employees
- Lingkungan Kerja yang Sehat dan Aman** Healthy and Safe Workplace

# Melatih dan Mengembangkan Karyawan Kami [GRI 404-2]

## Train and Develop Our People

Kami percaya bahwa berinvestasi pada karyawan akan mengembangkan potensi mereka secara maksimal. Oleh karena itu, kami memberikan kesempatan pendidikan dan pelatihan, bimbingan, dan jalur karir yang jelas bagi karyawan. Kami berkomitmen untuk menciptakan budaya pembelajaran dan pertumbuhan yang berkelanjutan, dimana karyawan kami merasa terdorong untuk berkembang dalam karir mereka.

We believe that investing in our employees will maximize their potential. Therefore, we provide education and training opportunities, mentorship, and clear career paths for the employees. We are committed to creating a culture of continuous learning and growth where our employees feel encouraged to progress in their careers.



## 1 Mayapada Young Leadership Program *Mayapada Young Leadership Program*

Mayapada Hospital dengan bangga meluncurkan Mayapada Young Leadership Program. Program ini bertujuan untuk merekrut calon para pemimpin masa depan dari berbagai universitas baik dari kalangan medis maupun non-medis yang dapat mewakili setiap unit rumah sakit kami. Program ini berdurasi 18 bulan, dan mencakup kegiatan komprehensif yang dirancang untuk memberikan pemahaman menyeluruh tentang industri pelayanan kesehatan maupun kegiatan operasional Mayapada Hospital.

Program ini dirancang secara spesifik untuk memberikan keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan bagi para peserta agar dapat menjalankan perannya dengan baik sebagai tim manajerial di Mayapada Hospital. Angkatan awal program ini terdiri dari 16 peserta dan merupakan inovasi dalam pelatihan manajemen bagi Mayapada Hospital.

Kami yakin bahwa program ini adalah langkah strategis untuk membangun masa depan Mayapada Hospital, dan kami dengan senang hati menyambut generasi pemimpin baru untuk bergabung dengan tim kami.

Mayapada Hospital is proud to launch the Young Leadership Program. The program is aimed to recruit future leaders from various universities, both with medical and non-medical backgrounds, who can represent each of our hospital units. The program lasts 18 months and includes comprehensive activities designed to provide a thorough understanding of the healthcare industry, as well as Mayapada Hospital's operations.

The program is specifically designed to provide participants with the necessary skills and knowledge to excel in their role effectively as a managerial team at Mayapada Hospital. The initial batch of the program consists of 16 participants and represents the first innovation in management training for hospitals in Indonesia.

We believe that this program is a strategic step towards building the future of Mayapada Hospital, and we are delighted to welcome the next generation of leaders to join our team.

## 2 Peningkatan Keterampilan Teknis dan Nonteknis Improvement of Technical and Non-technical Skills

Keterampilan teknis (*hard skill*) dan nonteknis (*soft skill*) sangat penting bagi kesuksesan individu dalam karier mereka. Hard skill memberikan kompetensi yang dibutuhkan untuk melaksanakan suatu pekerjaan, sedangkan *soft skill* membekali para individu dengan kemampuan untuk bekerja sama dengan orang lain, memecahkan masalah yang kompleks, dan menyesuaikan diri dengan cepat ketika terjadi perubahan. Kami berusaha agar karyawan kami memiliki keahlian teknis, dan nonteknis sehingga mereka dapat beradaptasi dalam lingkungan ruang kerja apapun.

Both technical (*hard skills*) and non-technical (*soft skills*) skills are critical to an individual's success in their career. Hard skills provide the competencies needed to perform a job, while soft skills equip individuals with the ability to work with others, solve complex problems, and adjust quickly when changes occur. At Mayapada Hospital, we strive for our employees to have both technical and non-technical skills so that they can adapt to any workspace environment.

### A Keterampilan Teknis *Technical Skills*

#### Pelatihan Penyuntikan *IV Training*

Mayapada Hospital menyelenggarakan program pelatihan penyuntikan ekstensif untuk membekali karyawan dengan keterampilan dan pengetahuan penting untuk melakukan teknik insersi yang akurat. Program ini dirancang tidak hanya untuk meningkatkan keselamatan pasien dan keselamatan karyawan, tetapi juga agar karyawan selalu mengikuti standar industri terbaru dan praktik terbaik, sehingga memungkinkan mereka untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pasien.

Mayapada Hospital conducts an extensive injection training program to equip employees with the essential skills and knowledge to perform accurate insertion techniques. This program is designed not only to improve patient safety and employee safety, but also to keep our employees abreast of the latest industry standards and best practices, enabling them to provide the best possible care to patients.

### B Keterampilan Nonteknis *Non-technical Skills*

Tidak hanya secara profesional, Mayapada Hospital juga berkomitmen untuk membantu karyawan tumbuh dan berkembang secara personal. Untuk itu, kami telah menerapkan program pelatihan komprehensif yang berfokus pada pengembangan keterampilan ini karyawan. Beberapa kegiatan pelatihan tersebut meliputi:

Not only professionally, Mayapada Hospital is also committed to helping employees grow and develop personally. To that end, we have implemented a comprehensive training program that focuses on developing these skills in employees. Some of the training activities include:

#### Keunggulan Layanan | *Service of Excellence*

Program ini berfokus pada peningkatan keterampilan layanan konsumen, teknik komunikasi, dan strategi resolusi konflik yang efektif.

The program focuses on improving customer service skills, communication techniques, and effective conflict resolution strategies.

#### Modul Pengawasan | *Supervisory Module*

Modul ini dirancang untuk *supervisor* dan manajer, mengajarkan teknik kepemimpinan dan pendelegasian yang efektif, serta menumbuhkan lingkungan yang positif.

Designed for supervisors and managers, this module teaches effective leadership and delegation techniques, as well as fostering a positive team environment.

#### Modul Kepimpinan | *Leadership Module*

Program ini menekankan pengembangan kepemimpinan, dengan fokus membangun hubungan yang kuat bersama anggota tim, menginspirasi dan memotivasi karyawan, serta mendorong pembentukan pandangan strategis yang berguna bagi organisasi dalam jangka panjang.

The program emphasizes leadership development, with a focus on building strong relationships with team members, inspiring and motivating employees, and encouraging the formation of a strategic outlook that will benefit the organization in the long run.



3

### Mayapada Nursing Academy Mayapada Nursing Academy

Pandemi COVID-19 memperlihatkan betapa pentingnya peran tenaga kesehatan, khususnya perawat, dalam memberikan perawatan yang berkualitas kepada pasien. Dengan adanya peningkatan populasi dan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya kesehatan, permintaan akan pelayanan kesehatan semakin meningkat. Tantangan ini sekaligus menjadi kesempatan bagi kami untuk meningkatkan jumlah dan kualitas tenaga kesehatan, terutama perawat, sehingga dapat memberikan layanan kesehatan yang lebih baik bagi masyarakat.

Melalui kehadiran Mayapada Nursing Academy, kami ingin terlibat langsung dalam upaya pengembangan keterampilan keperawatan dan menghasilkan generasi perawat Indonesia yang berkompeten dan berkualitas untuk melayani masyarakat Indonesia. Pada tahun 2022, Mayapada Nursing Academy telah meluluskan 11 mahasiswa perawat dan memberikan beasiswa semester genap (Februari - Juli) kepada 25 individu berprestasi dan beasiswa semester ganjil (September - Desember) kepada 16 individu berprestasi dan siap dalam menghadapi pekerjaan mereka nantinya.

The COVID-19 pandemic has highlighted the critical role of healthcare workers, particularly nurses, in delivering quality care to patients. With an increasing population and growing awareness of the importance of healthcare, there is also a rising demand for healthcare services. This challenge presents an opportunity for us to increase the quantity and quality of healthcare professionals, particularly nurses, so they can better serve the community.

Through the Mayapada Nursing Academy, we aim to contribute to the development of nursing skills and produce a competent and high-quality generation of Indonesian nurses to serve the community. In 2022, the academy graduated 11 nursing students and provided scholarships for the second semester (February - July) to 25 high-achieving individuals, as well as scholarships for the first semester (September - December) to 16 high-achieving individuals who are ready to embark on their nursing careers.

Sebagai salah satu akademi keperawatan terbaik di Indonesia, Mayapada Nursing Academy Antarksa menawarkan berbagai manfaat dan fasilitas kepada mahasiswanya, seperti kesempatan untuk mendapatkan pengalaman praktik di rumah sakit ternama. Hal ini menjadikan akademi ini sebagai tujuan utama bagi mereka yang ingin melanjutkan pendidikan di bidang keperawatan. Kami berkomitmen untuk menyediakan pelatihan dan sumber daya yang dibutuhkan para siswa untuk menjadi perawat yang terampil dan penuh kasih.

As one of the best nursing academies in Indonesia, Mayapada Nursing Academy Antarksa offers various benefits and facilities to its students, such as the opportunity to gain practical experience in renowned hospitals. This makes the academy a top destination for those looking to further their education in nursing. We are committed to providing students with the training and resources they need to become skilled and compassionate nurses.

### Rata-rata Jam Pelatihan Kerja per Karyawan Rata-rata Jam Pelatihan Kerja per Karyawan [GRI 404-1]

Kategori karyawan Employee Category	2021		2022	
	Pria Male	Wanita Female	Pria Male	Wanita Female
Direksi Directors	0,00	0,00	112,00	2,00
Manajer Senior Senior Managers	1,33	3,21	11,59	15,17
Manajer Menengah Middle Managers	5,64	11,18	23,49	22,90
Staf Fungsional Functional Staff	8,84	14,03	20,29	12,15
Rata-rata keseluruhan Total average	8,35	13,66	20,36	12,94

# Merekrut Tenaga Kesehatan Terbaik

## Recruiting the Best Health Workers

Indonesia memiliki populasi lebih dari 270 juta jiwa yang dilayani oleh tenaga kesehatan yang terbatas, dengan rasio hanya 1 dokter untuk setiap 1.000 jiwa sehingga dokter dan tenaga kesehatan sangat dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan tenaga kesehatan di Indonesia. Untuk itu, Mayapada Hospital menerapkan pendekatan strategis dalam merekrut tenaga kerja.

Indonesia has a population of more than 270 million people who are served by limited healthcare workers, with a ratio of only 1 doctor for every 1,000 people, making doctors and healthcare workers highly needed to meet the healthcare workforce demands in Indonesia. Therefore, Mayapada Hospital applies a strategic approach in recruiting employees.



### Staff Get Staff

Program ini adalah Program Referensi Karyawan di mana Mayapada Hospital mendorong karyawan untuk merujuk kandidat baru yang memenuhi syarat, karena mereka memiliki rekomendasi dan masukan tepat mengenai pengalaman dan kualitas yang dibutuhkan untuk kesuksesan Perusahaan.

This is an Employee Referral Program where Mayapada Hospital encourages the employees to refer qualified new candidates, as they have the right recommendations and insights regarding the experience and qualities needed for the Company's success.

### Membangun Hubungan yang Kuat dengan Institusi Pendidikan

Kami bekerja sama secara aktif dengan Ikatan Perawat Nasional Indonesia, sekolah kedokteran dan berbagai universitas untuk memberikan kesempatan pelatihan klinis bagi siswa seraya berinvestasi dalam mencari talenta terbaik.

We actively collaborate with the Indonesian National Nurses Association, medical schools, and universities to provide clinical training opportunities for students while investing in the best talent.

### Inisiatif Mempertahankan Karyawan

Kami menekankan pentingnya retensi karyawan, sebab kami menyadari bahwa untuk mengatasi tantangan kebutuhan akan tenaga kesehatan diperlukan loyalitas karyawan yang kompeten. Kami mempertahankan karyawan dengan memberikan peluang pengembangan profesional secara terus-menerus serta menciptakan budaya dan lingkungan kerja yang mendukung.

We place emphasis on employee retention, as we recognize that addressing the challenges of healthcare needs requires the loyalty of competent employees. We retain employees by providing continuous professional development opportunities and creating a supportive work culture and environment.

# Perekrutan Karyawan Baru dan Pergantian Karyawan [GRI 401-1]

## New Employee Hires and Employee Turnover

Jumlah total dan tingkat perekrutan karyawan baru selama periode pelaporan, berdasarkan kelompok usia, jenis kelamin, dan wilayah.

Total number and rate of new employee hires during the reporting period, by age group, gender and region.



Kelompok Usia Age Group	Direkrut Recruited	Hire Rate Hire Rate	Turnover Turnover	Turnover Rate Turnover Rate
<30	445	14.56%	326	10.67%
30-50	170	5.56%	177	5.79%
>50	5	0.16%	15	0.49%
<b>Total</b>	<b>620</b>	<b>20.29%</b>	<b>518</b>	<b>16.95%</b>

Jenis Kelamin Gender	Direkrut Recruited	Hire Rate Hire Rate	Turnover Turnover	Turnover Rate Turnover Rate
<b>Laki-laki</b> Male	242	7.92%	197	6.45%
<b>Perempuan</b> Female	378	12.37%	321	10.50%
<b>Total</b>	<b>620</b>	<b>20.29%</b>	<b>518</b>	<b>16.95%</b>

Wilayah Region	Direkrut Recruited	Hire Rate Hire Rate	Turnover Turnover	Turnover Rate Turnover Rate
Jakarta	286	9.36%	302	9.88%
Tangerang	115	3.76%	97	3.17%
Bogor	42	1.37%	59	1.93%
Surabaya	116	3.80%	59	1.93%
Bandung	61	2.00%	1	0.03%
<b>Total</b>	<b>620</b>	<b>20.29%</b>	<b>518</b>	<b>16.95%</b>

**Hire Rate**

Rekrutmen dibagi dengan Total Karyawan  
Recruited divided by Total Employee

**Turnover Rate**

Pemutusan Hubungan Kerja dibagi dengan Total Karyawan  
Termination divided by Total Employee



## Nursing Fast Track

*Nursing Fast Track*

Mayapada Hospital berkomitmen untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, terutama untuk pasien pada masa kritis. Untuk memastikan bahwa ICU kami memiliki perawat yang terampil dan kompeten, serta mampu memenuhi kebutuhan pasien yang terus berkembang, kami menyediakan program pelatihan *Nursing Fast Track* bagi para perawat baru. Program pelatihan tiga bulan ini mengajarkan materi pembelajaran yang komprehensif sesuai dengan standar yang diberlakukan di ICU, memastikan peserta mendapatkan pendidikan menyeluruh dalam waktu yang lebih singkat.

Pada tahun 2022, 48 perawat baru telah mengikuti program pelatihan yang menunjukkan komitmen Perusahaan untuk berinvestasi dalam pengembangan profesional secara adaptif dan gesit.

Mayapada Hospital is committed to providing quality healthcare services, especially for patients in critical conditions. To ensure that our ICU has skilled and competent nurses who can meet the evolving needs of our patients, we continue our efforts to provide a Nursing Fast Track training program for new nurses. This three-month training program provides comprehensive learning materials in accordance with the standards imposed in the ICU, ensuring participants receive thorough education in a shorter time.

In 2022, 48 new nurses had joined this training program, demonstrating the Company's commitment to investing in the professional development of its workforce in an adaptive and agile manner.

## Proses Rekrutmen yang Adil dan Transparan

*Fair and Transparent Recruitment Process*

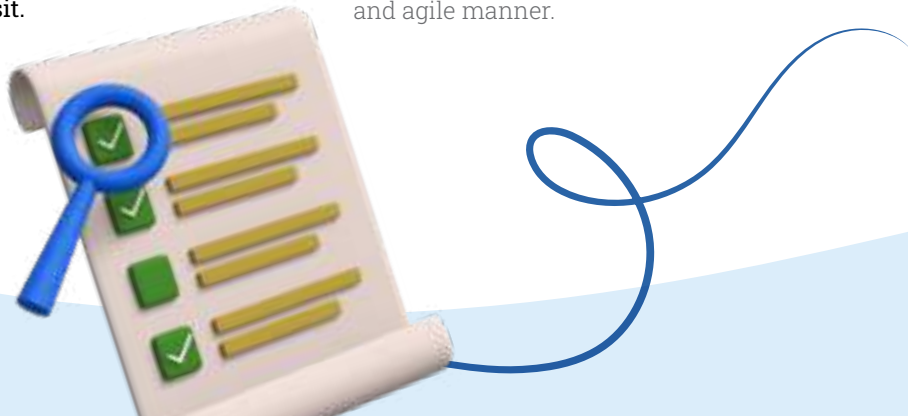
[GRI 408-1, 409-1]

Kami berkomitmen terhadap proses rekrutmen yang transparan dan adil bagi seluruh karyawan serta memastikan bahwa setiap individu diberi kesempatan yang sama untuk bekerja. Perusahaan secara ketat mengikuti undang-undang dan peraturan yang berlaku tentang ketenagakerjaan di setiap wilayah tempat kami beroperasi.

Selain itu, kami memastikan bahwa semua karyawan mengetahui hak dan tanggung jawab mereka sebagaimana diatur dalam Peraturan Perusahaan yang menjabarkan komitmen kami untuk menjunjung tinggi hak asasi manusia. Mengacu pada UU Ketenagakerjaan, kami berkomitmen untuk tidak mempekerjakan anak di bawah umur. Termasuk tidak membiarkan segala bentuk perbudakan, kerja paksa atau bentuk pelanggaran hak asasi manusia lainnya. [GR 2-23]

We are committed to ensuring a fair and transparent recruitment process for all employees, providing equal opportunities to all individuals. The Company adheres strictly to the relevant laws and regulations governing employment in every region where we operate.

Furthermore, we ensure that all employees are informed of their rights and obligations as stipulated in the Company Regulations and emphasize our commitment to upholding human rights. In accordance with the Manpower Law, we pledge not to employ minors or engage in any form of slavery, forced labor, or other human rights violations. [GRI 2-23]



# Lingkungan Kerja yang Adil, Merata, dan Inklusif [GRI 405-1]

## Fair, Equitable and Inclusive Work Environment

Sebagai rumah sakit yang berkomitmen untuk menyediakan pelayanan inklusif, kami menyadari pentingnya keragaman, kesetaraan, dan inklusi (DEI). Dengan merangkul tenaga kerja yang beragam dan inklusif, kami berinspirasi untuk lebih memahami pasien kami. Di Mayapada Hospital, kami berusaha untuk menciptakan lingkungan kerja yang saling menghormati perbedaan pasien dan karyawan kami, dan kami percaya bahwa DEI sangat penting dalam mencapai tujuan tersebut. Hal ini sejalan dengan salah satu kode etik kami, yaitu mengutamakan pemberian perlakuan yang adil dan hormat kepada semua orang.

As a hospital committed to providing inclusive care, we recognize the importance of diversity, equity, and inclusion (DEI). By embracing a diverse and inclusive workforce, we aspire to better understand our patients. At Mayapada Hospital, we strive to create an environment that respects the differences of our patients and employees, and we believe that DEI is critical to achieving that goal. This is in line with one of our codes of conduct, which prioritizes providing fair and respectful treatment to all people.



Kategori Karyawan Employee Category	2021			2022		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
<b>Dewan Direksi</b> Board of Directors	0 0,00%	3 0,10%	1 0,03%	0 0,00%	3 0,10%	0 0,00%
<b>Manajer Senior</b> Senior Managers	0 0,00%	47 1,56%	18 0,60%	0 0,00%	52 1,70%	16 0,52%
<b>Manajer Menengah</b> Middle Manager	57 1,89%	142 4,72%	12 0,40%	65 2,13%	158 5,17%	12 0,36%
<b>Staf Fungsional</b> Functional Staff	1.277 42,45%	1.408 46,81%	43 1,43%	1.333 43,59%	1.373 44,90%	46 1,50%

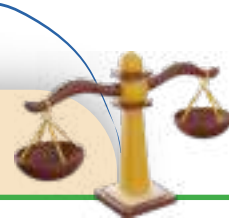
Kategori Karyawan Employee Category	2021		2022	
	♂	♀	♂	♀
<b>Dewan Direksi</b> Board of Directors	2 0,07%	2 0,07%	1 0,03%	2 0,07%
<b>Manajer Senior</b> Senior Managers	33 1,10%	32 1,06%	39 1,28%	29 0,95%
<b>Manajer Menengah</b> Middle Manager	78 2,59%	133 4,42%	102 3,34%	133 4,35%
<b>Staf Fungsional</b> Functional Staff	1.000 33,24%	1.728 57,45%	1.002 32,77%	1.750 57,23%

### Catatan Notes

Angka di atas mencakup data dua orang direksi Mayapada Hospital yang tidak tercakup pada angka di halaman 4.  
Figures above include data of two persons of Mayapada Hospital's Board of Directors that are not included in page 4.

## 1 Remunerasi yang Adil Fair Remuneration

[GRI 2-19]



Di Mayapada Hospital, remunerasi kami mematuhi peraturan upah minimum nasional, dan daerah setempat di wilayah kami beroperasi. Hal ini memastikan bahwa semua karyawan kami mendapatkan kompensasi yang adil sesuai pekerjaan dan dedikasi mereka.

Pada tahun 2022, rata-rata gaji pokok karyawan laki-laki di Mayapada Hospital adalah 79,86% lebih tinggi dari standar upah minimum provinsi, dan 85,57% lebih tinggi untuk karyawan wanita

Saat ini kami belum dapat mengungkapkan rasio kompensasi antara pendapatan tertinggi dan terendah karena kerahasiaan. [GRI 2-21]

At Mayapada Hospital, we ensure that our remuneration is in compliance with national and local minimum wage regulations in the areas where we operate. This ensures that all of our employees are fairly compensated for their work and dedication.

In 2022, the average salary for male employees at Mayapada Hospital will be 79.86% higher than the provincial minimum wage standard, and 85.57% higher for female employees.

However, at the moment we are not able to disclose the compensation ratio between the highest and lowest income due to confidentiality. [GRI 2-21]

## 2 Tunjangan dan Fasilitas yang Adil dan Lengkap Fair and Complete Benefits and Facilities

Untuk memastikan karyawan tetap sehat dan termotivasi, kami memberikan manfaat dan fasilitas yang adil dan komprehensif untuk memastikan kesejahteraan mereka:

To ensure that our employees are healthy and motivated, we provide fair and comprehensive benefits and facilities that promote their well-being:

### Program Pemeriksaan Kesehatan *Medical Check-Up Program [GRI 403-3]*

Karyawan termasuk pekerja medis yang sehat akan lebih siap untuk menghadapi tantangan dalam pekerjaan mereka dan dapat memberikan pelayanan yang penuh asih dan empati kepada pasien. Mayapada Hospital telah mengambil pendekatan proaktif untuk mempromosikan kesehatan, dan kesejahteraan karyawan dengan menawarkan pemeriksaan kesehatan (*medical check-up*) rutin untuk membantu deteksi dini dan penanganan potensi masalah kesehatan. Manfaat ini tidak hanya mendukung kesehatan fisik para karyawan melainkan juga meningkatkan kepuasan kerja mereka. 100% karyawan kami termasuk tenaga medis telah lulus program medical check-up.

Tunjangan lainnya yang kami berikan untuk karyawan tetap maupun kontrak meliputi: [GRI 401-2]

Employees, including medical workers, who are better equipped to handle their work and its challenges can provide compassionate and empathetic care to patients. Mayapada Hospital takes a proactive approach to promoting the health and well-being of its employees by offering regular medical check-ups to assist in the early detection and management of potential health problems. These benefits not only support the physical health of our employees but also enhance their job satisfaction. 100% of our employees, including medical personnel, have passed the medical check-up program.

Other benefits that we provide to both permanent and contract employees include: [GRI 401-2]

1. **Konsumsi saat bertugas** On-duty consumption
2. **Pelayanan kesehatan** Health care
3. **Cuti tahunan dan jenis cuti lain yang diamanatkan oleh UU Ketenagakerjaan dan peraturan lainnya yang terkait** Annual leave and other types mandated by the Labor Law and related regulations.
4. **Pelatihan *soft skill* dan *hard skill*** Soft skill and hard skill training
5. **Sertifikasi keahlian** Skill certification
6. **Program beasiswa** Scholarship program
7. **Program penghargaan seperti Mayapada STAR**  
Reward programs such as Mayapada STAR



### 3 Evaluasi yang Adil Fair Evaluation

Kami melihat pentingnya memberikan evaluasi kinerja kepada karyawan dan tenaga kesehatan karena dapat memberikan umpan balik dan analisis yang dapat digunakan untuk menentukan kinerja mereka.

Untuk itu, Mayapada Hospital menerapkan beberapa mekanisme evaluasi yang adil kepada seluruh karyawan kami berdasarkan berbagai metrik berikut:

We recognize the importance of providing performance evaluations to employees and healthcare workers, as it can provide feedback and analysis that can be used to determine how they are performing in their roles.

To that end, Mayapada Hospital implements several fair evaluation mechanisms for all our employees based on metrics such as:



**Key Performance Indicator (KPI)**

Key Performance Indicator (KPI)



**Hasil evaluasi pelatihan**

Training evaluation results



**Formulir penilaian perbaikan yang diperoleh dari pasien**

Form obtained from patients



**Penilaian atasan**

Assessment supervisor



### Mayapada Star

Untuk memotivasi karyawan mencapai potensi terbaik mereka, kami meneruskan program penghargaan, Mayapada Star, memberikan penghargaan dan insentif bagi karyawan yang menunjukkan kinerja luar biasa. Mereka yang memperoleh gelar ini akan mendapatkan piala, pin, sertifikat, hadiah uang tunai, dan fotonya dipajang di Area Karyawan.

To motivate employees to reach their full potential, we continue the award program, Mayapada Star, which rewards and incentivizes employees who demonstrate outstanding performance from their performance evaluation results. Those who earn this title will receive trophies, pins, certificates, cash prizes, and have their photos displayed in the Employee Area.

# Melibatkan Karyawan Kami

## Engaging Our Employees

Memiliki lingkungan yang kondusif tidak dapat terwujud tanpa partisipasi karyawan. Kami melibatkan karyawan dengan berbagai cara, termasuk:  
Having a conducive environment cannot be realized without the participation of employees. We engage our employees in various ways, including:



## Pertemuan Karyawan: Team Building

*Employee Meetings: Team Building*

Mayapada Hospital menyelenggarakan *team building* untuk semua unit pada tahun 2022, khususnya untuk karyawan pada tingkatan manajemen menengah ke atas. Acara intensif selama tiga hari dua malam ini melibatkan 40 dan lebih karyawan dari setiap unit untuk berkumpul dan memperkuat komunikasi serta koordinasi. Melalui agenda kegiatan seperti lokakarya, simulasi, dan diskusi, para peserta memperoleh wawasan berharga tentang cara bekerja sama dengan lebih baik sebagai sebuah tim. Upaya ini dirancang untuk membuat organisasi lebih produktif dengan menciptakan sinergi dalam tim di setiap tingkatan.

Mayapada Hospital holds a team building event for all units in 2022, specifically for employees in middle management and above. This intensive three-day, two-night event involves more than 40 employees from each unit coming together to strengthen communication and coordination. Through activities such as workshops, simulations, and discussions, participants gain valuable insights into how to work better together as a team. This effort is designed to make the organization more productive by creating synergy within teams at every level.



## Memahami Karyawan Kami

*Understanding Our People*

Kami percaya bahwa selalu ada ruang untuk perbaikan. Untuk memastikan bahwa kami memenuhi kebutuhan dan harapan karyawan, kami melakukan survei kepuasan karyawan secara berkala. Untuk komunikasi yang terbuka dan konstruktif antara masing-masing karyawan dan atasannya, kami mengadakan *Town Hall Meeting* tahunan untuk menciptakan platform dialog. Melalui upaya ini, kami berusaha untuk meningkatkan layanan kepada karyawan serta menumbuhkan lingkungan kerja yang kolaboratif.

We believe that there is always room for improvement. To ensure that we meet the needs and expectations of our employees, we conduct regular employee satisfaction surveys. To facilitate open and constructive communication between each employee and their superiors, we hold an annual Town Hall Meeting to create a dialogue platform. Through these efforts, we strive to improve our service to employees and foster a collaborative work environment.

## Perjanjian Kerja Bersama [GRI 2-30]

*Collective Labor Agreement [GRI 2-30]*

Kami memberikan kebebasan kepada karyawan untuk bergabung dengan serikat pekerja dan organisasi, sehingga memungkinkan mereka untuk mengungkapkan pendapatnya. Kami memfasilitasi saluran komunikasi melalui Perjanjian Kerja Bersama (PKB) yang mencakup 38,29% dari total karyawan. Selain sesuai dengan undang-undang yang berlaku, PKB kami juga menguraikan berbagai langkah untuk memastikan praktik etika ditegakkan di perusahaan dan menghindari konflik kepentingan.

We provide our employees with the freedom to join labor unions and organizations, enabling them to express their opinions. We facilitate communication channels through a Collective Labor Agreement (CLA), which covers 38.29% of our total employees. In addition to complying with applicable laws, our CLA outlines various steps to ensure ethical practices are upheld in the company and to avoid conflicts of interest.



# Lingkungan Kerja yang Sehat dan Aman

## Healthy and Safe Workplace

Lingkungan kerja yang aman dan sehat tidak hanya melindungi karyawan dan tenaga kesehatan dari potensi risiko, tetapi juga membuat mereka fokus pada pekerjaan tanpa rasa khawatir. Kami berkomitmen untuk memenuhi standar industri dengan menerapkan Sistem Manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja di semua unit. [GRI 403-1, 403-8]

A safe and healthy work environment not only protects employees and healthcare workers from potential risks, but it also allows them to focus on their work without worries. We are committed to upholding this right and have implemented a Health and Safety Management System in all of our units, meeting industry standards. [GRI 403-1, 403-8]



## 1 Identifikasi Bahaya dan Penilaian Risiko Hazard Identification and Risk Assessment

[GRI 403-2]

Untuk mengelola risiko secara proaktif, mencegah terjadinya insiden serta memastikan keselamatan dan kesejahteraan staf dan pasien, Mayapada Hospital telah menerapkan protokol risk register yang diterapkan di seluruh unit dan divisi. Pendekatan sistematis ini melibatkan identifikasi, penilaian, dan prioritas risiko dan bahaya potensial yang dapat mempengaruhi operasional rumah sakit dan keselamatan pasien. Langkah-langkah dalam protokol ini meliputi:

- Identifikasi potensi risiko dan bahaya dalam operasi rumah sakit
- Penilaian dan prioritas risiko berdasarkan kemungkinan dan dampaknya
- Pengembangan strategi efektif untuk mengelola setiap risiko, secara berkala meninjau dan memperbarui protokol, memantau dan mengevaluasi operasi untuk mengidentifikasi risiko dan bahaya baru, serta mempertahankan komitmen untuk manajemen risiko demi keselamatan staf dan pasien.

To proactively manage risks and ensure the safety and well-being of its staff and patients, Mayapada Hospital has implemented a risk register protocol across all units and divisions. This systematic approach involves identifying, assessing, and prioritizing potential risks and hazards that may impact the hospital's operations and patients' safety. The steps in this protocol include:

- Identifying potential risks and hazards in hospital operations
- Assessing and prioritizing risks based on their likelihood and impact
- Developing effective strategies to manage each risk, regularly reviewing and updating the protocol, monitoring and evaluating operations to identify new risks and hazards, and maintaining a commitment to risk management for staff and patient safety.

## Data Kecelakaan Kerja | Work-related Injury Data [GRI 403-9]

Karyawan Employee			Kecelakaan Kerja Minor Minor Incidents	Pekerja bukan Karyawan Non-Employee Workers		
2020	2021	2022		2020	2021	2022
8	24	61	Jumlah Total	1	3	6
1,71	3,87	9,61	Rate Rate	0,21	0,48	0,94

### Catatan Notes

1. Rate kecelakaan dihitung berdasarkan 1.000.000 jam kerja  
Injury rate is calculated based on 1,000,000 hours worked
2. Terdapat penyajian ulang terhadap data kecelakaan kerja minor untuk tahun 2020 dan 2021 yang disebabkan oleh peningkatan akurasi data. [GRI 2-4]  
There is a restatement of the minor incidents data for 2020 and 2021 due to increased data accuracy. [GRI 2-4]

### Mendukung Kesehatan dan Keselamatan Kerja kepada Semua Orang di Mayapada Hospital Promoting Occupational Health and Safety for All at Mayapada Hospital

[GRI 403-7]

Mayapada Hospital memprioritaskan kesehatan dan keselamatan seluruh individu yang bekerja di area operasionalnya, termasuk karyawan dan penyedia jasa. Untuk memastikan kesehatan dan keselamatan kerja yang komprehensif, kami menerapkan sistem manajemen yang mencakup pelatihan pencegahan dan mitigasi kebakaran, serta penggunaan alat pemadam api dan hydrant. Selain itu, pelatihan tentang kode darurat untuk gempa bumi dan keadaan darurat lainnya juga diberikan untuk memastikan prosedur evakuasi yang cepat dan efektif.

Mayapada Hospital prioritizes the health and safety of all individuals working in its operational areas, including its employees and vendors. To ensure comprehensive occupational health and safety, the hospital implements a management system that includes training on fire prevention and mitigation, as well as the use of fire extinguishers and hydrants. Additionally, training on emergency codes for earthquake and other emergencies is provided to ensure prompt and effective evacuation procedures.

2

## Komite Kesehatan dan Keselamatan Kerja Occupational Health and Safety Committee

[GRI 403-4]

Kami menyadari pentingnya keterlibatan karyawan dalam pengambilan keputusan Perusahaan, terutama terkait dengan K3. Kami berdedikasi untuk memenuhi kewajiban, sekaligus memberikan kesempatan bagi karyawan untuk ikut serta dalam diskusi K3 melalui Komite Kesehatan dan Keselamatan Kerja (Komite K3).

Komite ini dibentuk sesuai dengan standar Komite Akreditasi Rumah Sakit. Komite ini terdiri dari 1,8% karyawan kami yang bertanggung jawab untuk memastikan kepatuhan kami terhadap kebijakan K3, melakukan penilaian risiko kesehatan berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 66 Tahun 2016, melaporkan hasil penilaian untuk dijadikan dasar rencana kerja di masa mendatang, dan memberikan pelatihan terkait K3.

We recognize the importance of employee involvement in the company's decision-making process, particularly in matters related to Occupational Health and Safety (OHS). We are dedicated to fulfilling our obligations while also providing opportunities for employees to participate in OHS discussions through the Occupational Health and Safety Committee (OHSC).

This committee is formed in accordance with the Hospital Accreditation Committee standards. The committee comprises 1.8% of our employees who are responsible for ensuring our compliance with K3 policies, conducting health risk assessments based on the Minister of Health Regulation No. 66 of 2016, reporting assessment results for future improvement plans, and providing OHS-related training.

### 3 Pelatihan K3 OHS Training

[GRI 403-5]

Selain membekali karyawan dengan pengetahuan dan alat untuk mengidentifikasi potensi bahaya dan memitigasinya, pelatihan K3 juga penting dalam menanamkan rasa percaya diri yang diperlukan untuk memastikan keselamatan semua pekerja. Tahun ini kami melakukan serangkaian pelatihan K3 yang meliputi:

Besides providing employees with the knowledge and tools to identify and mitigate potential hazards, OHS training is also crucial in instilling the confidence necessary to ensure the safety of all workers. This year, we have conducted a series of OHS training programs, including:

1. **Sertifikasi operator generator** Generator operator certification
2. **Operator boiler dan teknisi listrik** Boiler operator and electrical technician
3. **Pelatihan gas medis** Medical gas training
4. **Peralatan *mindrey*** *Mindray* equipment
5. **Simulasi kebakaran yang melibatkan petugas pemadam kebakaran**  
Fire simulation involving firefighting personnel
6. **Kode BHD merah dan kode biru** Red and blue BHD codes



### 4 Fasilitas dan Program K3 K3 Facilities and Programs

[GRI 403-6]

Sebagai bagian dari prosedur standar darurat di area kerja, kami melengkapi tiap area operasional rumah sakit dengan:

As part of the standard emergency procedures in the workplace, we equip each operational area of the hospital with:



**Alat pemadam api**  
Fire extinguishers



**Hidran berlisensi penuh**  
Fully licensed hydrants



**Kotak P3K dan tas responden**  
First aid kits and responder bags



**Alat Pelindung Diri (APD) lengkap bagi pekerja di unit operasional gudang**

Complete Personal Protective Equipment (PPE) for workers in the warehouse operational unit



**Ruang gawat darurat khusus untuk karyawan**

Special emergency room for employees







## 06

# KONTRIBUSI UNTUK MASYARAKAT

Contribution to Society



Sebagai penyedia layanan kesehatan yang telah beroperasi selama 14 tahun di Indonesia, perjalanan Mayapada Hospital tidak akan terwujud tanpa adanya dukungan dan kepercayaan dari masyarakat Indonesia. Oleh karena itu, kami ingin agar kesuksesan dan manfaat yang kami peroleh juga dapat dirasakan kembali oleh masyarakat secara luas. Kami percaya bahwa dengan memberikan kontribusi nyata bagi masyarakat, kemajuan kami akan turut, menyehatkan, dan menyejahterakan mereka bersama-sama. Harapan inilah yang kami jalankan melalui kampanye “Selangkah lebih Sehat”. Untuk mewujudkan harapan tersebut, kami bekerja sama dengan berbagai pihak yang memegang nilai-nilai sama.

As a healthcare provider that has been operating for 14 years in Indonesia, Mayapada Hospital's journey would not have been possible without the continuous support and trust of the Indonesian community, especially those around us. Therefore, we want the success and benefits we have gained to be felt by the wider community. We believe that by making a real contribution to the surrounding community, our progress will also contribute to their well-being and prosperity. This is the hope that we pursue through the “One Step Healthier” campaign. To achieve this goal, we work with various parties who hold similar values.

### Pendekatan Kami *Our Approach*

1. **Menyediakan Akses terkait Ilmu Kesehatan** Providing Access to Health Education
2. **Peningkatan Kesadaran akan Kanker Payudara** Raising Awareness of Breast Cancer
3. **Menyediakan Akses Jaminan Kesehatan untuk Pekerja dari Kalangan Rentan** Providing Access to Health Insurance for Vulnerable Workers.
4. **Mendirikan Sport Injury Center** Established a Sports Injury Center
5. **Bantuan COVID-19 bagi Masyarakat** COVID-19 Aid for the Community
6. **Indolab: Layanan Homecare 24/7 untuk Pemeriksaan Laboratorium Mudah dan Cepat** Indolab: 24/7 Homecare Services for Easy and Fast Laboratory Examinations



# Menyediakan Akses terkait Ilmu Kesehatan

## Providing Access to Health Education

Internet, telah menyediakan berbagai informasi tentang kesehatan yang dapat diperoleh secara mudah oleh masyarakat. Namun, tidak semua informasi tersebut dapat dijamin akurasi dan validasinya. Informasi-informasi yang tidak berasal dari sumber yang terpercaya ini dapat menyebabkan kebingungan dan kekeliruan di kalangan masyarakat, dan kelak bisa membahayakan mereka. Sayangnya, tidak semua orang memiliki akses untuk memperoleh edukasi kesehatan secara akurat.

Untuk mengatasi masalah ini, Mayapada Hospital memiliki inisiatif yang komprehensif untuk memberikan akses edukasi kesehatan yang berkualitas dan terpercaya bagi

The internet has provided various health-related information that can be easily accessed by the public. However, not all of this information is guaranteed to be true and validated. Various information that does not come from reliable sources often causes confusion that can harm the public. Unfortunately, not everyone has access to accurate health education.

To address this issue, Mayapada Hospital has initiated a comprehensive effort to provide access to quality and reliable health education for the Indonesian community. We

masyarakat Indonesia. Kami menyediakan materi-materi berkualitas dengan mengajak para pakar kesehatan sebagai narasumber. Edukasi kesehatan ini dapat diakses secara daring dan luring, sehingga masyarakat dari seluruh Indonesia dapat mengaksesnya dengan mudah.

Sepanjang tahun 2022, kami telah memberikan lebih dari 100 jam seminar kesehatan secara luring dan 200 jam secara daring. Melalui inisiatif ini Mayapada Hospital berusaha untuk meminimalkan isu kesenjangan edukasi kesehatan yang tersedia bagi masyarakat.

provide high-quality materials by involving health experts as speakers, which can be accessed both online and offline, making it easily accessible for people all over Indonesia.

Throughout 2022, we have provided over 100 hours of offline health seminars and 200 hours of online seminars. Through this initiative, Mayapada Hospital strives to ensure that the issue of health inequality can be minimized through health education initiatives that are available to the public.



mayapada hospital okezone

IG Live  
**Kenali kolesterol tinggi**  
Bagaimana cara mencegahnya?

Narasumber: **dr. Olivia Handayani, BMedSc, SpJP, FIHA, FICA**  
Dokter Spesialis Jantung & Pembuluh Darah  
Mayapada Hospital Kuningan (MHKN)

Host: **Rona Amirah**

**Selasa, 14 Maret 2023  
Pukul 16.00 WIB**

Join Instagram Live bersama  
**@mayapadahospital, @okezonecom**

Ikuti pemeriksaan gula darah, kolesterol, dan asam urat secara GRATIS Rabu, 15 Maret 2023 di iNews Tower 3rd Fl mulai pukul 14.00-16.00 WIB



# Peningkatan Kesadaran akan Kanker Payudara

## Raising Awareness of Breast Cancer

Kanker payudara adalah penyakit kanker yang paling banyak terjadi di Indonesia dan menjadi penyumbang utama kematian akibat kanker. Berdasarkan data Globocan tahun 2020, jumlah kasus baru kanker payudara mencapai 68.858 kasus (16,6%) dari total 396.914 kasus baru kanker di Indonesia. Sementara itu, lebih dari 22.000 orang meninggal akibat kanker payudara, di mana sekitar 70% di antaranya disebabkan oleh tingkat pemeriksaan yang terlambat karena kurangnya edukasi tentang deteksi dini.

Breast cancer is the most common type of cancer in Indonesia and the leading cause of cancer-related deaths. According to Globocan data in 2020, the number of new cases of breast cancer reached 68,858 cases (16.6%) out of a total of 396,914 new cancer cases in Indonesia. Meanwhile, over 22,000 people died from breast cancer, and approximately 70% were caused by late detection due to a lack of education about the importance of early detection.

Kolaborasi antara Mayapada Hospital dan AIA bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya deteksi dini kanker payudara dengan menyediakan “Pemeriksaan USG Payudara” gratis kepada lebih dari 1.000 peserta pada Hari Kesadaran Kanker Payudara.”

Mayapada Hospital and AIA's collaboration aims to increase awareness of early detection of breast cancer by providing free 'Breast Ultrasound Examinations' to over 1,000 participants on Breast Cancer Awareness Day.”



Menyadari tingginya angka ini, Mayapada Hospital bersama AIA berpartisipasi dalam upaya untuk menurunkan jumlah kematian akibat kanker payudara di Indonesia. Dalam rangka Hari Kesadaran Kanker Payudara pada Oktober 2022, kami menyelenggarakan “Pemeriksaan USG Payudara” secara gratis. Lebih dari 1.000 peserta berpartisipasi dalam kegiatan ini.

Melalui program tersebut, kami berharap dapat meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya mendeteksi kanker payudara sejak tahap awal, seiring dengan meningkatnya angka peluang kesembuhan.

Recognizing these high numbers of cases, Mayapada Hospital, in collaboration with AIA, participated in efforts to reduce the number of breast cancer-related deaths in Indonesia. In October 2022, on Breast Cancer Awareness Day, Mayapada Hospital and AIA collaborated to provide free “Breast Ultrasound Examinations.” More than 1,000 participants took part in this event.

Through this event, we hope to increase public awareness about the importance of detecting breast cancer at an early stage, as the chances of recovery increase with early detection.

# Menyediakan Akses Jaminan Kesehatan untuk Pekerja dari Kalangan Rentan

## Providing Access to Health Insurance for Vulnerable Workers

Dibandingkan dengan pekerja pada umumnya, pekerja rentan seperti pekerja, Pekerja Migran Indonesia (PMI), dan pekerja informal lainnya, memiliki risiko dan hambatan kesehatan kesehatan yang lebih tinggi dalam pekerjaan. Oleh karena itu, Mayapada Hospital sebagai penyedia layanan kesehatan inklusif, ingin berperan aktif dalam memperhatikan dan melindungi pekerja rentan ini. BPJS Ketenagakerjaan memainkan peran penting dalam memastikan hak-hak pekerja rentan terpenuhi, dengan menyediakan jaminan kesehatan, jaminan sosial, dan layanan kompensasi bagi pekerja yang mengalami cacat atau kecelakaan kerja.

Mayapada Hospital bekerja sama dengan BPJS Ketenagakerjaan untuk memberikan akses bagi para pekerja rentan untuk mendapatkan jaminan sosial dengan membayar iuran BPJS Ketenagakerjaan bagi mereka. Hingga saat ini, terdapat 1.000 pekerja rentan dari masyarakat sekitar yang telah menjadi penerima manfaat tersebut.

Compared to regular workers, vulnerable workers such as laborers, overseas migrant workers, and other informal workers have higher levels of dependency and exposure to health risks and barriers in the workplace. Therefore, Mayapada Hospital, as an inclusive healthcare provider, wants to play an active role in protecting these vulnerable workers. BPJS Ketenagakerjaan plays an important role in ensuring the rights of vulnerable workers are fulfilled by providing health insurance, social security, and compensation services for workers who experience disabilities or work accidents.

Mayapada Hospital collaborates with BPJS Ketenagakerjaan to provide access for vulnerable workers to obtain social security in employment by paying the BPJS Ketenagakerjaan premium for them. So far, there are 1,000 vulnerable workers from the surrounding community who have received these benefits.





# Mendirikan Sport Injury Center

## Established a Sports Injury Center

Mayapada Hospital memahami bahwa gaya hidup sehat dan rutin berolahraga sangat penting bagi kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, kami berinisiatif untuk mempromosikan pola hidup sehat melalui pendirian Sports Injury Treatment & Performance Center (SITPEC). SITPEC memberikan layanan komprehensif dan terintegrasi untuk masalah kesehatan berkaitan dengan olahraga dan kebugaran. Melalui beragam program seperti pencegahan, pemeriksaan performa olahraga, penanganan cedera, hingga pemulihan pascacedera dan operasi, SITPEC memastikan bahwa para atlet dan pecinta olahraga dapat memperoleh manfaat dan perlindungan kesehatan yang dibutuhkan. Tim dokter multi spesialisasi dan fisioterapis olahraga berpengalaman akan memastikan bahwa layanan yang diberikan berkualitas dan tepat sesuai kebutuhan.

Mayapada Hospital understands the importance of a healthy lifestyle and regular exercise for the community's health. Therefore, we have initiated the promotion of a healthy lifestyle through the establishment of the Sports Injury Treatment & Performance Center (SITPEC). SITPEC provides comprehensive and integrated services for sports and fitness-related health issues. Through various programs such as prevention, sports performance examination, injury management, and post-injury and surgery recovery, SITPEC ensures that athletes and sports enthusiasts can obtain the necessary health benefits and protection. The experienced multi-specialty medical team and sports physiotherapists ensure that the services provided are of high quality and tailored to the needs.

Dengan fasilitas SITPEC, Mayapada Hospital bertekad untuk memberikan layanan kesehatan berkualitas dan terpadu bagi para pegiat olahraga. Kami percaya bahwa dengan inisiatif ini, kami dapat membantu mereka berolahraga dengan maksimal tanpa khawatir serta memulihkan kondisi fisik mereka secara optimal setelah mengalami cedera atau gangguan dalam aktivitas olahraga. SITPEC juga merupakan layanan rehabilitasi komprehensif dari Orthopedic yang memungkinkan para pasien yang menjalani bedah tulang untuk melakukan rehabilitasi di Mayapada Hospital.

With SITPEC facilities, Mayapada Hospital is committed to providing quality and integrated healthcare services for sports enthusiasts. We believe that through this initiative, we can help ensure that they can exercise to the fullest without worries and recover their physical condition optimally after experiencing injuries or disruptions in their sports activities. SITPEC is also a comprehensive rehabilitation service from Orthopedic that allows patients who undergo bone surgery to undergo rehabilitation at Mayapada Hospital.





# Bantuan COVID-19 bagi Masyarakat

## COVID-19 Aid for the Community

Pandemi COVID-19 sejak 2020 belum sepenuhnya berakhir pada 2022. Untuk membantu mengatasi pandemi ini, Mayapada Hospital bersama Universitas Padjadjaran dan Dinas Kesehatan Bandung mengadakan kegiatan pemeriksaan PCR *swab* dan vaksinasi gratis untuk warga Bandung dan sekitarnya pada 29 Agustus 2022. Dengan program tersebut, kami berharap dapat membantu meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya mematuhi protokol kesehatan dan melakukan vaksinasi sebagai langkah pencegahan COVID-19. Dalam kegiatan ini, sebanyak 3.000 orang telah mendapatkan pemeriksaan PCR swab dan vaksinasi. Dalam waktu dekat kami juga akan menjangkau wilayah Bandung, sehingga melalui kegiatan ini kami berharap dapat membantu memutus rantai penyebaran virus dan menekan angka kasus penularan di wilayah Bandung.

The COVID-19 pandemic, which started in 2020, has not yet ended in 2022. To help address this ongoing crisis, Mayapada Hospital, in collaboration with Padjadjaran University and the Bandung Health Department, held a free PCR swab test and vaccination program for residents of Bandung and surrounding areas on August 29, 2022. Through this program, we aimed to increase public awareness of the importance of complying with health protocols and getting vaccinated as a preventive measure against COVID-19. During this activity, 3,000 people received PCR swab tests and vaccinations. In the near future, we plan to expand this program to other areas in Bandung, with the hope of breaking the chain of virus transmission and reducing the number of cases in the region.



# Indolab: Layanan Homecare 24/7 untuk Pemeriksaan Laboratorium Mudah dan Cepat

## Indolab: 24/7 Homecare Services for Easy and Fast Laboratory Examinations

Pemeriksaan melalui laboratorium merupakan hal yang penting sebagai upaya deteksi dini. Namun seringkali keterbatasan waktu dan tenaga menjadi kendala bagi sebagian orang untuk datang ke laboratorium, terutama jika mereka memiliki kesibukan atau jarak tempuh yang jauh dari lokasi.

Untuk menjawab isu tersebut, Mayapada Group kembali memberikan inovasi terbaru dengan meluncurkan Indolab, jaringan Laboratorium Klinik dengan layanan homecare 24/7. Indolab memberikan kemudahan bagi pasien untuk melakukan pemeriksaan laboratorium dari rumah. Tim medis yang terlatih akan mengambil sampel darah di rumah pasien dan hasil pemeriksaan akan dikirim melalui aplikasi atau email. Indolab menjamin kualitas dan akurasi hasil pemeriksaan laboratorium dengan peralatan canggih serta tenaga medis yang berpengalaman juga menawarkan pemeriksaan laboratorium yang lengkap dan berkualitas.

Laboratory testing is an important step in early detection. However, time and energy constraints can be obstacles for some people to go to a laboratory, especially if they have busy schedules or live far away.

To address this issue, the Mayapada Group has launched a new innovation with Indolab, a network of clinical laboratories with 24/7 homecare services. Indolab makes it easier for patients to have laboratory tests done from home. Trained medical teams will take blood samples at the patient's home and the examination results will be sent through an application or email. Indolab guarantees the quality and accuracy of laboratory examination results with sophisticated equipment and experienced medical personnel and offers complete and high-quality laboratory testing services.



# Indeks GRI

## GRI Index

Standar GRI 2021 GRI Standard 2021	Pengungkapan Disclosure	Halaman Page
<b>GRI 2: Pengungkapan Umum</b> GRI 2: General Disclosures		
2-1	Rincian organisatoris   Organizational details	1, 2, 16, AR: 64
2-2	Entitas yang dicantumkan dalam pelaporan keberlanjutan organisasi   Entities included in the organization's sustainability reporting	17
2-3	Periode, frekuensi, dan titik kontak pelaporan   Reporting period, frequency and contact point	16
2-4	Penyajian kembali informasi   Restatements of information	17, 47, 70
2-5	Penjaminan eksternal   External assurance	16
2-6	Kegiatan, rantai nilai dan hubungan bisnis lain   Activities, value chain and other business relationships	3, 33, 39
2-7	Tenaga kerja   Employees	4
2-8	Pekerja yang bukan pekerja langsung   Workers who are not employees	4
2-9	Struktur dan komposisi tata kelola   Governance structure and composition	8
2-10	Pencalonan dan pemilihan badan tata kelola tertinggi   Nomination and selection of the highest governance body	AR: 117
2-11	Ketua badan tata kelola tertinggi   Chair of the highest governance body	8
2-12	Peran badan tata kelola tertinggi dalam mengawasi manajemen dampak   Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts	11
2-13	Delegasi tanggung jawab untuk mengelola dampak   Delegation of responsibility for managing impacts	11
2-14	Peran badan tata kelola tertinggi dalam pelaporan keberlanjutan   Role of the highest governance body in sustainability reporting	22

Standar GRI 2021 GRI Standard 2021	Pengungkapan Disclosure	Halaman Page
2-15	Konflik kepentingan   Conflicts of interest	AR: 89
2-16	Komunikasi masalah penting   Communication of critical concerns	27
2-17	Pengetahuan kolektif badan tata kelola tertinggi   Collective knowledge of the highest governance body	11
2-18	Evaluasi kinerja badan tata kelola tertinggi   Evaluation of the performance of the highest governance body	AR: 116
2-19	Kebijakan remunerasi   Remuneration policies	65, AR: 124
2-20	Proses untuk menentukan remunerasi   Process to determine remuneration	AR: 124
2-21	Rasio kompensasi total tahunan   Annual total compensation ratio	65
2-22	Pernyataan tentang strategi pembangunan berkelanjutan   Statement on sustainable development strategy	iii
2-23	Komitmen kebijakan   Policy commitments	9
2-24	Menanamkan komitmen kebijakan   Embedding policy commitments	9
2-25	Proses untuk memperbaiki dampak negatif   Processes to remediate negative impacts	27
2-26	Mekanisme untuk mencari nasihat dan mengemukakan masalah   Mechanisms for seeking advice and raising concerns	10
2-27	Kepatuhan terhadap hukum dan peraturan   Compliance with laws and regulations	12
2-28	Asosiasi keanggotaan   Membership associations	14
2-29	Pendekatan untuk keterlibatan pemangku kepentingan   Approach to stakeholder engagement	18
2-30	Perjanjian perundingan kolektif   Collective bargaining agreements	68



Standar GRI 2021 GRI Standard 2021	Pengungkapan Disclosure	Halaman Page	
<b>Topik Material</b> Material Topics			
GRI 3: Topik material   Material Topics 2021	3-1	Proses untuk menentukan topik material   Process to determine material topics	21-22
	3-2	Daftar topik material   List of material topics	24
<b>Keamanan Pasien</b> Patient Safety			
GRI 3: Topik material   Material Topics 2021	3-3	Manajemen topik material   Management of material topics	28
GRI 416: Keselamatan dan Kesehatan Pelanggan 2016   Customer Health and Safety 2016	416-1	Penilaian dampak kesehatan dan keselamatan dari berbagi kategori produk dan jasa   Assessment of the health and safety impacts of product and service categories	28
<b>Kerahasiaan Data</b> Data Privacy			
GRI 3: Topik material   Material Topics 2021	3-3	Manajemen topik material   Management of material topics	10
GRI 418: Privasi Pelanggan 2016   Customer Privacy 2016	418-1	Pengaduan yang berdasar mengenai pelanggaran terhadap privasi pelanggan dan hilangnya data pelanggan   Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	10
<b>Pengelolaan Limbah</b> Waste Management			
GRI 3: Topik material   Material Topics 2021	3-3	Manajemen topik material   Management of material topics	46-47
GRI 306: Limbah 2020   Waste 2020	306-1	Timbulan limbah dan dampak yang signifikan terkait limbah   Waste generation and significant waste-related impacts	46
	306-2	Pengelolaan dampak yang signifikan terkait limbah   Management of significant waste-related impacts	46
	306-3	Timbulan limbah   Waste generated	47
	306-4	Limbah yang dialihkan dari pembuangan akhir   Waste diverted from disposal	47
	306-5	Limbah yang dikirimkan ke pembuangan akhir   Waste directed to disposal	47
<b>Keamanan dan Kualitas Produk</b> Product Safety and Quality			
GRI 3: Topik material   Material Topics 2021	3-3	Manajemen topik material   Management of material topics	30-39

Standar GRI 2021 GRI Standard 2021	Pengungkapan Disclosure	Halaman Page	
<b>Kepuasan Pelanggan</b> Customer Satisfaction			
GRI 3: Topik material   Material Topics 2021	3-3	Manajemen topik material   Management of material topics	27
<b>Perekrutan Sumber Daya Manusia</b> Talent Recruitment			
GRI 3: Topik material   Material Topics 2021	3-3	Manajemen topik material   Management of material topics	62, 66
GRI 401: Kepegawaian 2016   Employment 2016	401-1	Perekrutan pekerja baru dan pergantian pekerja   New employee hires and employee turnover	62
	401-2	Tunjangan yang diberikan kepada pekerja purnawaktu yang tidak diberikan kepada pekerja sementara atau paruh waktu   Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	65
<b>Keberagaman, Kesetaraan, dan Inklusi</b> Diversity, Equity, and Inclusion			
GRI 3: Topik material   Material Topics 2021	3-3	Manajemen topik material   Management of material topics	63-65
GRI 405: Keanekaragaman dan Kesempatan Setara 2016   Diversity and Equal Opportunity 2016	202-1	Rasio standar upah karyawan entry-level berdasarkan jenis kelamin terhadap upah minimum regional   Ratios of standard entry level wage by gender compared to local minimum wage	65
	405-1	Keanekaragaman badan tata kelola dan karyawan   Diversity of governance bodies and employees	64
GRI 408: Pekerja Anak 2016   Child Labor 2016	408-1	Operasi dan pemasok yang berisiko signifikan terhadap insiden pekerja anak   Operations and suppliers at significant risk for incidents of child labour	63
GRI 409: Kerja Paksa atau Wajib Kerja 2016   Forced and Compulsory Labor 2016	409-1	Operasi dan pemasok yang berisiko signifikan terhadap insiden kerja paksa atau wajib kerja   Operations and suppliers at significant risk for incidents of forced or compulsory labor	63
<b>Pengelolaan Air</b> Water Management			
GRI 3: Topik material   Material Topics 2021	3-3	Manajemen topik material   Management of material topics	49-50
GRI 303: Air dan Efluen 2018   Water and Effluents 2018	303-2	Manajemen dampak yang berkaitan dengan pembuangan air   Management of water discharge-related impacts	49
	303-3	Penarikan air   Water withdrawal	50
	303-4	Pembuangan air   Water discharge	50
	303-5	Konsumsi air   Water consumption	50

Standar GRI 2021 GRI Standard 2021	Pengungkapan Disclosure		Halaman Page
<b>Teknologi dan Inovasi</b> Technology and Innovation			
GRI 3: Topik material   Material Topics 2021	3-3	Manajemen topik material   Management of material topics	35-36, 79
<b>Pengungkapan Lainnya</b> Other Disclosures			
GRI 201: Performa Ekonomi 2016   Economic Performance 2016	201-1	Nilai ekonomi langsung yang dihasilkan dan didistribusikan   Direct economic value generated and distributed	13
GRI 205: Anti korupsi 2016   Anti corruption 2016	205-1	Operasi-operasi yang dinilai memiliki risiko terkait korupsi   Operations assessed for risks related to corruption	9
	205-3	Insiden korupsi yang dikonfirmasi dan tindakan yang diambil   Confirmed incidents of corruption and actions taken	9
GRI 302: Energi 2016   Energy 2016	302-1	Konsumsi energi dalam organisasi   Energy consumption within the organisation	54
	302-3	Intensitas energi   Energy intensity	54
GRI 305: Emisi 2016   Emissions 2016	305-1	Emisi GRK (Cakupan 1) langsung   Direct (Scope 1) GHG emissions	55
	305-2	Emisi energi GRK (Cakupan 2) tidak langsung   Energy indirect (Scope 2) GHG	55
	305-4	Intensitas emisi GRK   GHG emissions intensity	54
GRI 403: Kesehatan dan Keselamatan Kerja   Occupational Health and Safety	403-1	Sistem manajemen keselamatan dan kesehatan kerja   Occupational health and safety management	69
	403-2	Identifikasi bahaya, penilaian risiko, dan investigasi insiden   Hazard identification, risk assessment, and incident investigation	69
	403-3	Layanan kesehatan kerja   Occupational health services	65
	403-4	Partisipasi, konsultasi dan komunikasi pekerja tentang keselamatan dan kesehatan kerja   Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	69
	403-5	Pelatihan pekerja mengenai keselamatan dan kesehatan kerja   Worker training on occupational health and safety	71
	403-6	Peningkatan kualitas kesehatan pekerja   Promotion of worker health	71

Standar GRI 2021 GRI Standard 2021	Pengungkapan Disclosure		Halaman Page
	403-7	Pencegahan dan mitigasi dampak dari keselamatan dan kesehatan kerja yang secara langsung terkait hubungan bisnis   Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships	70
	403-8	Pekerja yang tercakup dalam sistem manajemen keselamatan dan kesehatan kerja   Workers covered by an occupational health and safety management system	69
	403-9	Kecelakaan kerja   Work-related injuries	70
GRI 404: Pelatihan dan Pendidikan 2016   Training and Education 2016	404-1	Rata-rata jam pelatihan per tahun per pekerja   Average hours of training per year per employee	60
	404-2	Program untuk meningkatkan keterampilan pekerja dan program bantuan peralihan   Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	58-60
GRI 417: Pemasaran dan Pelabelan 2016   Marketing and Labeling 2016	417-1	Persyaratan untuk pelabelan dan informasi produk dan jasa   Requirements for product and service information and labeling	29
	417-2	Insiden ketidakpatuhan terkait pelabelan dan informasi produk dan jasa   Incidents of non-compliance concerning product and service information and labeling	29

# Indeks POJK 51/2017

## POJK Index 51/2017

No.	Nama Indeks	Halaman Page	Index Name
<b>Strategi Keberlanjutan Sustainability Strategies</b>			
A.1	Penjelasan Strategi Keberlanjutan	11	An Elaboration on Sustainability Strategies
<b>Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan Performance Highlights on Sustainability Aspects</b>			
B.1	Aspek Ekonomi		Economic Aspect
	a. Kuantitas produksi atau jasa yang dijual;	4	Quantity of production or services offered;
	b. Pendapatan atau penjualan	4	Revenue or sales
	c. Laba atau rugi bersih	AR: 19	Net income or loss
	d. Produk ramah lingkungan	45	Ecofriendly products; and
	e. Pelibatan pihak lokal yang berkaitan dengan proses bisnis Keuangan Berkelanjutan	79	Local engagement related to sustainable finance business process
B.2	Aspek Lingkungan Hidup		Environmental Aspect
	a. Penggunaan energi	3	Energy usage
	b. Pengurangan emisi yang dihasilkan	54	Achieved reduction of emission
	c. Pengurangan limbah dan efluen	47	Waste and effluent reduction
	d. Pelestarian keanekaragaman hayati	Tidak relevan Not relevant	Biodiversity conservation
B.3	Aspek Sosial	V	Social Aspect
<b>Profil Perusahaan Company Profile</b>			
C.1	Visi, Misi dan Nilai keberlanjutan	5	Vision, Mission and Sustainability Values
C.2	Alamat Perusahaan	16	Company's Address
C.3	Skala Usaha	3-4	Business Scale

No.	Nama Indeks	Halaman Page	Index Name
	a. Total aset atau kapitalisasi aset, dan total kewajiban	AR: 19	Total asset or asset capitalisation, and total liability
	b. Jumlah karyawan menurut jenis kelamin, jabatan, usia, pendidikan, dan status ketenagakerjaan	4	The number of employees based on gender, position, age, education and employment status
	c. Nama pemegang saham dan persentase kepemilikan saham	AR: 64	Name of shareholders and shareholding percentage
	d. Wilayah operasional.	3	Areas of operations
C.4	Produk, Layanan, dan Kegiatan Usaha yang Dijalankan	2-3, 33	Products, Services, and Business Activities Carried Out
C.5	Keanggotaan pada Asosiasi	14	Membership in Associations
C.6	Perubahan Emiten dan Perusahaan Publik yang Bersifat Signifikan	17	Significant changes on issuers and public companies
<b>Penjelasan Direksi Board's of Director Message</b>			
D.1	Penjelasan Direksi		Board's of Director Message
	a. Kebijakan untuk merespons tantangan dalam pemenuhan strategi keberlanjutan	III-IV	Policies to respond to challenges in achieving sustainability strategy
	b. Penerapan Keuangan Berkelanjutan	III-IV	Implementation of Sustainable Finance
	c. Strategi pencapaian target	III-IV	Target achievement strategies
	Tata Kelola Keberlanjutan		Sustainability Governance
E.1	Penanggung Jawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan	22	Person in Charge for the Implementation of Sustainable Finance
E.2	Pengembangan Kompetensi Terkait Keuangan Berkelanjutan	11, AR: 111	Competency Development on Sustainable Finance
E.3	Penilaian Risiko Atas Penerapan Keuangan Berkelanjutan	9, AR: 147	Risk Assessment on the Implementation of Sustainable Finance
E.4	Hubungan Dengan Pemangku Kepentingan	18-20	Relationship with Stakeholders



No.	Nama Indeks	Halaman Page	Index Name
E.5	Permasalahan Terhadap Penerapan Keuangan Berkelanjutan	44	Issues encountered on Implementing Sustainable Finance
<b>Kinerja Keberlanjutan Sustainability Performance</b>			
F.1	Kegiatan Membangun Budaya Keberlanjutan	38	Activity to Build Culture of Sustainability
<b>Kinerja Ekonomi Economic Performance</b>			
F.2	Perbandingan Target dan Kinerja Produksi, Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi, Pendapatan dan Laba Rugi	13	Comparison between Targets and Performance of Production, Portfolio, Financing or Investment Target, Income and Profit or Loss
F.3	Perbandingan Target dan Kinerja Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi pada Instrumen Keuangan atau Proyek yang Sejalan dengan Keuangan Berkelanjutan	13	Comparison between Target and Performance of Portfolio, Financing Target, or investments on Financial Instruments or Projects that are in line with Sustainable Finance
<b>Kinerja Lingkungan Hidup Environmental Performance</b>			
<b>Aspek Umum General Aspect</b>			
F.4	Biaya Lingkungan Hidup	46	Environmental Cost
<b>Aspek Material Material Aspect</b>			
F.5	Penggunaan Material yang Ramah Lingkungan	45	Use of Environmentally Friendly Materials
<b>Aspek Energi Energy Aspect</b>			
F.6	Jumlah dan Intensitas Energi yang Digunakan	53-54	Total Amount and Intensity of the Energy Used
F.7	Upaya dan Pencapaian Efisiensi Energi dan Penggunaan Energi Terbarukan	51-52	Efforts and Achievements on Energy Efficiency and The Use of Renewable Energy
<b>Aspek Air Water Aspect</b>			
F.8	Penggunaan Air	49-50	Use of Water
<b>Aspek Keanekaragaman Hayati Biodiversity Aspect</b>			
F.9	Dampak dari Wilayah Operasional yang Dekat atau Berada di Daerah Konservasi atau Keanekaragaman Hayati	Tidak relevan Not relevant	Impacts of Operational Areas that are Within or Near A Conservation Area or Ones that Have Biodiversity
F.10	Usaha Konservasi Keanekaragaman Hayati	Tidak relevan Not relevant	Initiatives for Biodiversity Conservation

No.	Nama Indeks	Halaman Page	Index Name
<b>Aspek Emisi Emission Aspect</b>			
F.11	Jumlah dan Intensitas Emisi yang Dihasilkan Berdasarkan Jenisnya	54	Total Amount and Intensity of the Emission Produced Based on Types
F.12	Upaya dan Pencapaian Pengurangan Emisi yang Dilakukan	54	Efforts and Achievements on Emission Reduction
<b>Aspek Limbah dan Efluen Waste and Effluent Aspect</b>			
F.13	Jumlah Limbah dan Efluen yang Dihasilkan Berdasarkan Jenis	47	Total Amount of Waste and Effluent Produced Based on Types
F.14	Mekanisme Pengelolaan Limbah dan Efluen	46	Mechanism for Waste and Effluent Management
F.15	Tumpahan yang Terjadi (jika ada)	Tidak ada Not available	Spills (if any)
	Aspek Pengaduan Terkait Lingkungan Hidup		Aspect on Environmental Complaints
F.16	Jumlah dan Materi Pengaduan Lingkungan Hidup yang Diterima dan Diselesaikan	27	Number and Subjects of Environmental Complaints Received and Resolved
<b>Kinerja Sosial Social Performance</b>			
F.17	Komitmen untuk Memberikan Layanan atas Produk dan/atau Jasa yang Setara kepada Konsumen	30	Commitment in Providing Fair and Impartial Services to Customers for Offered Products and/or Services
<b>Aspek Ketenagakerjaan Employment Aspect</b>			
F.18	Kesetaraan Kesempatan Bekerja	63	Equal Employment Opportunity
F.19	Tenaga Kerja Anak dan Tenaga Kerja Paksa	62	Child Labour and Forced Labour
F.20	Upah Minimum Regional	64	Regional Minimum Wage
F.21	Lingkungan Bekerja yang Layak dan Aman	68-70	A Conducive and Safe Working Environment
F.22	Pelatihan dan Pengembangan Kemampuan Pegawai	57-59	Employee Training and Development
<b>Aspek Masyarakat Community Aspect</b>			
F.23	Dampak Operasi Terhadap Masyarakat Sekitar	77	Impact of Operations on Surrounding Communities

No.	Nama Indeks	Halaman Page	Index Name
F.24	Pengaduan Masyarakat	27	Complaints from The Community
F.25	Kegiatan Tanggung Jawab Sosial Lingkungan (TJSL)	71-78	Environmental Social Responsibility Activities (CSR)
<b>Tanggung Jawab Pengembangan Produk/Jasa Berkelanjutan</b> Responsibility for Developing Sustainable Products and/or Services			
F.26	Inovasi dan Pengembangan Produk/Jasa Keuangan Berkelanjutan	79	Innovation and Development of Sustainable Finance Products and/or Services
F.27	Produk/Jasa yang Sudah Dievaluasi Keamanannya bagi Pelanggan	28	Products/Services That Have Been Evaluated for Customer Safety
F.28	Dampak Produk/Jasa	29	Impacts of Products/Services
F.29	Jumlah Produk yang Ditarik Kembali	Tidak relevan Not relevant	Total Amount of Recall Products
F.30	Survei Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan	27	Customer Satisfaction Survey on the Sustainable Finance Products/Services
<b>Lain-lain Others</b>			
G.1	Verifikasi Tertulis dari Pihak Independen (jika ada)	16	Written Verification from Independent Party (if any)
G.2	Lembar Umpan Balik	85	Feedback Sheet
G.3	Tanggapan Terhadap Umpan Balik Laporan Keberlanjutan Tahun Sebelumnya	Tidak ada Not available	Response to Previous Year Report Feedback
G.4	Daftar Pengungkapan Sesuai Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik	82-84	List of Disclosures in Accordance to Regulation of Financial Services Authority No.51/POJK.03/2017 on Application of Sustainable Finance to Financial Services Institution, Issuer and Publicly Listed Companies

# Lembar Umpan Balik

## Feedback Sheet

Profil Anda   Your profile						
Nama Name						
Institusi/Perusahaan   Institution/Company						
Surat Elektronik   Email						
Nomor Telepon   Telephone Number						
Silahkan pilih salah satu kelompok pemangku kepentingan yang paling mewakili Anda   Please tick the box for the stakeholder group that best describes you:						
<input type="checkbox"/> Karyawan   Employee	<input type="checkbox"/> Pemegang Saham & Investor   Shareholders & Investors	<input type="checkbox"/> BPJS   National Health Insurance				
<input type="checkbox"/> Pemasok/Vendor   Supplier/Vendor	<input type="checkbox"/> Pemerintah   Government	<input type="checkbox"/> BPJS   National Health Insurance				
<input type="checkbox"/> Surveyor   Surveyor	<input type="checkbox"/> Pelanggan/Pasien   Customers/Patients	<input type="checkbox"/> Perusahaan Asuransi   Insurance Companies				
<input type="checkbox"/> Pelanggan   Customer	<input type="checkbox"/> Masyarakat Lokal   Local Community	<input type="checkbox"/> Lainnya, mohon sebutkan:   Others, please state				
Bagaimana penilaian Anda terhadap laporan ini   Please rate this report: (Nilai 1 = tidak setuju dengan nilai maksimal 5 = setuju)   (Score 1 = disagree with a maximum score of 5 = agree)						
		1	2	3	4	5
1	Laporan ini mudah dipahami   This report is comprehensible					
2	Laporan ini menjelaskan kinerja perusahaan di dalam keberlanjutan   This report has described the company's performance in sustainability					
3	Laporan ini telah menyediakan data dan informasi yang cukup atas kinerja perusahaan di dalam keberlanjutan   This report provided sufficient data and information on the Company's performance in sustainability					
4	Laporan ini meningkatkan kepercayaan Anda di dalam kinerja keberlanjutan Perusahaan   This report increases your confidence in the Company's sustainability performance					

Mohon berikan penilaian terkait apakah data dan informasi yang disajikan cukup untuk kebutuhan informasi Anda | Please rate the data and information to which you find sufficient (Nilai 1 = terlalu sedikit dengan nilai maksimal 5 = terlalu banyak) | (Score 1 = too little with a maximum score of 5 = too much)

		1	2	3	4	5
1	Keselamatan Pasien   Patient Safety					
2	Kerahasiaan Data   Data Privacy					
3	Pengelolaan Limbah   Waste Management					
4	Keamanan dan Kualitas Produk   Product Safety and Quality					
5	Kepuasan Pelanggan   Customer Satisfaction					
6	Perekrutan Sumber Daya Manusia   Talent Recruitment					
7	Kesehatan dan Keselamatan Kerja   Occupational Health and Safety					
8	Keberagaman, Kesetaraan, dan Inklusi   Diversity, Equity, and Inclusion					
9	Pengelolaan Air   Water Management					
10	Teknologi dan Inovasi   Technology and Innovation					

Mohon berikan saran, usul dan/atau komentar Anda agar kami bisa meningkatkan laporan ini  
Please provide suggestions, recommendations and/or comments so we can improve this report

Silakan kirim formulir umpan balik ini kepada kontak yang tertera di laporan ini:  
Kindly send this feedback form to address follows, your feedback is most appreciated:

### Kantor Pusat Kami:

Jl. Lebak Bulus I Kav. 29  
Cilandak, Jakarta Selatan 12440,  
DKI Jakarta, Indonesia.

(021) 2921-7777

0815-7511-1999

infomhjs@mayapadahospital.com

www.mayapadahospital.com

Mayapada Hospital

@mayapadahospital

Mayapada Hospital

@RSMayapada