2025 SUSTAINABILITY REPORT
LAPORAN KEBERLANJUTAN

mayapada hospital
Experience Better Care



Sustainable Care, Healthier Future

Layanan Berkelanjutan,
Masa Depan yang Lebih Sehat

Daftar Isi
Table of Content

Daftar Isi
Table of Content 2

Tema Kami
Our Theme 4

Sambutan dari Komisaris Utama
Message from the President Commissioner 5

1
Tentang Kami
About Us

Sekilas SRAJ
Company Overview 10

Identitas Perusahaan
Company Identity 11

Visi, Misi, dan Nilai Korporasi
Vision, Mission, and Corporate Values 12

Layanan Ungulan dan Inovasi
Flagship Services and Innovation 13

Perseroan Dalam Angka
Company Highlights 17

Demografi Karyawan
Employee Demographics 18

Inisiatif Eksternal dan Keanggotaan Asosiasi
External Initiatives and Association Memberships 19

Penghargaan
Awards 20

Sertifikasi
Certifications 22

Perubahan yang Bersifat Signifikan
Material Changes 22

2
Tentang Laporan Ini
About This Report

Tentang Laporan Ini
About This Report 24

Pedoman Kualitas Laporan
Report Quality Guidelines 25

Hubungi Kami
Contact Us 26

Standar Pelaporan
Reporting Standards 26

Cakupan dan Pengolahan Data
Report Quality Guidelines 27

Keterlibatan Pemangku Kepentingan
Stakeholder Engagement 28

Menentukan Topik Material
Determining Material Topics 31

Batasan Topik
Topic Boundaries 33

3
Tata Kelola Berintegritas untuk Layanan Kesehatan yang Bertanggung Jawab
Integrity-Driven Governance for Responsible Healthcare Services

Tata Kelola Berintegritas Untuk Layanan Kesehatan yang Bertanggung Jawab
Integrity-Driven Governance for Responsible Healthcare Services 36

Komitmen Menjalankan Bisnis Berkelanjutan
Commitment to Conducting Sustainable Business 36

Struktur Tata Kelola Keberlanjutan
Sustainability Governance Structure 37

Peran Badan Governansi
Role of Governance Bodies 38

Penilaian Kinerja Badan Tata Kelola Tertinggi
Performance Evaluation of The Highest Governance Bodies 40

Nominasi dan Remunerasi Dewan Komisaris dan Direksi
Nomination and Remuneration of The Board of Commissioners and Board of Directors 40

Peningkatan Kompetensi Dewan Komisaris dan Direksi
Enhancement of Competencies of The Board of Commissioners and Board of Directors 41

Kode Etik
Code of Ethics 43

Delegasi Tanggung Jawab Keberlanjutan
Delegation of Sustainability Responsibilities 44

Kebijakan Anti-Korupsi
Anti-Corruption Policy 46

Mencegah Benturan Kepentingan
Preventing Conflicts of Interest 48

Kebijakan *Whistleblowing*
Whistleblowing Policy 49

Manajemen Risiko dan Pengendalian Internal
Risk Management and Internal Control 50

Kepatuhan Terhadap Hukum dan Peraturan
Compliance With Laws and Regulations 51

Mencegah Persaingan Bisnis Tidak Sehat
Preventing Unfair Business Competition 52

Komitmen Terhadap Keamanan Data
Commitment to Data Security 52

4
Menyediakan Pelayanan Kesehatan Terbaik
Providing Superior Healthcare Services

Menyediakan Pelayanan Kesehatan Terbaik
Providing Superior Healthcare Services 56

Komitmen Dan Kepatuhan Terhadap Regulasi Layanan Kesehatan
Commitment and Compliance with Healthcare Service Regulations 58

Keselamatan Pasien Dalam Setiap Langkah Perawatan
Patient Safety in Every Step of Care 59

Penguatan Layanan dan Fasilitas Unggulan
Strengthening of Flagship Services and Facilities 66

Meningkatkan Kualitas Layanan dengan Digitalisasi dan Teknologi Medis
Improving Service Quality through Digitalization and Medical Technology 68

Menyediakan Perjalanan Kesehatan yang Istimewa Bagi Pasien
Delivering an Exceptional Healthcare Journey for Patients 74

Standardisasi Praktik Keperawatan
Standardization of Nursing Practices 78

Menyediakan Layanan Kesehatan yang Dapat Diakses untuk Semua
Providing Accessible Healthcare Services for All 80

Informasi yang Jelas dan Transparan atas Layanan Yang Diberikan
Clear and Transparent Information on Services Provided 81

Kebijakan dan Pengelolaan Obat Keras Tertentu (OKT) atau Psikotropik
Policy and Management of Certain Prescription Drugs (OKT) and Psychotropic Substances 83

Pengukuran Kepuasan Pasien
Patient Satisfaction Measurement 84

Penanganan Keluhan dan Pengaduan Pasien
Handling of Patient Complaints and Grievances 86

5
Memberdayakan Sumber Daya Manusia Kami
Empowering Our Human Resources

Memberdayakan Sumber Daya Manusia Kami
Empowering Our Human Resources 90

Lingkungan Kerja yang Inklusif
An Inclusive Work Environment 91

Keterlibatan dan Kebersamaan Karyawan
Employee Engagement and Togetherness 94

Mendukung Pengembangan Karier dan Kesejahteraan Karyawan
Supporting Employee Career Development And Well-Being 97

Penghargaan dan Manfaat Untuk Karyawan
Employee Compensation and Benefits 104

Program Pensiun
Retirement Program 105

Hak Cuti Melahirkan dan Cuti Orang Tua 106
Maternity Leave and Parental Leave Rights

Program Menarik dan Mempertahankan Karyawan Terbaik 107
Performance Evaluation and Career Development

Evaluasi dan Pengembangan Karir 109
Maternity Leave and Parental Leave Rights

Digitalisasi Dalam Pengelolaan Karyawan 110
Digitalization in Human Resource Management

Lingkungan Kerja yang Sehat dan Aman 111
Safe And Healthy Working Environment

Pengendalian Risiko K3 114
Occupational Health and Safety (OHS) Risk Control

Pencegahan Risiko Infeksi Untuk Melindungi Karyawan dan Pasien 116
Infection Risk Prevention to Protect Employees And Patients

Layanan Kesehatan Kerja 117
Occupational Health Services

Pelatihan K3 117
OHS Training

Capaian K3 Perseroan 118
Company OHS (K3) Performance Achievements

Hak Asasi Manusia 119
Human Rights

6
Penciptaan Nilai Ekonomi dan Penguatan Kualitas Hidup Masyarakat
Economic Value Creation and Strengthening Community Quality of Life

Penciptaan Nilai Ekonomi dan Penguatan Kualitas Hidup Masyarakat 122
Economic Value Creation and Strengthening Community Quality of Life

Komitmen dan Kepatuhan 124
Commitment and Compliance

Performa Ekonomi Berkelanjutan 125
Sustainable Economic Performance

Memperluas Akses Layanan Kesehatan Untuk Masyarakat 127
Expanding Access to Healthcare Services for The Community

Melibatkan Masyarakat Sekitar Kami 132
Engaging Our Surrounding Communities

Mendorong Partisipasi Masyarakat dalam Peningkatan Layanan 136
Encouraging Community Participation in Service Improvement

7
Mewujudkan Tanggung Jawab Terhadap Lingkungan
Realizing Environmental Responsibility

Mewujudkan Tanggung Jawab Terhadap Lingkungan 138
Realizing Environmental Responsibility

Terus Membangun Rumah Sakit Hijau 139
Continuing to Develop Green Hospitals

Biaya Aspek Lingkungan 140
Environmental Aspect Costs

Pengelolaan Limbah yang Bertanggung Jawab 141
Responsible Waste Management

Menjaga Sumber Daya Air 147
Protecting Water Resources

Efisiensi Energi dan Mengurangi Jejak Karbon 150
Energy Efficiency and Reducing Carbon Footprint

Turut Menjaga Keanekaragaman Hayati 153
Preserving Biodiversity

Edukasi dan Kesadaran Lingkungan 154
Environmental Education and Awareness

Pengaduan Lingkungan 155
Environmental Complaints

Risiko Lingkungan dan Ketahanan Operasional 156
Environmental Risks and Operational Resilience

Tanggapan terhadap Umpan Balik Laporan Keberlanjutan Tahun Sebelumnya 159
Response to Feedback on the Previous Year's Sustainability Report

Lembar Umpan Balik 160
Feedback Form

Daftar Pengungkapan Sesuai POJK 51/POJK.03/2017 161
List of Disclosures According to POJK 51/POJK.03/2017

Daftar Indeks GRI Standar 2021 164
List of GRI Standards Index 2021

Indeks SASB (Pelayanan Kesehatan) 168
SASB Index (Health Care Delivery)

Satuan Tugas Pengungkapan Keuangan Terkait Iklim (TCFD) 171
Task Force on Climate-related Financial Disclosure (TCFD)

Keselarasan dengan Metriks ESG IDX 172
Alignment with ESG IDX Metrics

Tema Kami
Our Theme



SUSTAINABLE CARE, HEALTHIER FUTURE

Kami memaknai keberlanjutan sebagai komitmen untuk meningkatkan mutu layanan kesehatan secara konsisten dan bertanggung jawab di tengah kebutuhan medis yang semakin kompleks dan ekspektasi pasien yang kian berkembang.

Tema *"Sustainable Care, Healthier Future"* mencerminkan keyakinan bahwa masa depan yang lebih sehat dibangun dari kualitas pelayanan yang berkelanjutan. Untuk itu, kami terus melakukan terobosan dan inovasi melalui pengembangan layanan spesialis dan *Center of Excellence* yang dapat diandalkan. Integrasi teknologi dan penyempurnaan sistem informasi medis juga terus dilakukan untuk mendukung keputusan klinis yang lebih akurat dan koordinasi perawatan yang lebih baik. Setiap langkah diarahkan untuk memastikan bahwa pasien merasakan layanan yang aman, nyaman, dan terpecaya.

Keberlanjutan juga berarti bertumbuh secara bertanggung jawab. Pengembangan kapasitas rumah sakit dan peningkatan kompetensi tenaga medis dilakukan secara terencana agar kualitas tetap terjaga seiring ekspansi yang dilakukan. Kolaborasi dengan investor strategis (Bain Capital), institusi kesehatan berskala global (Apollo Hospital Group) dan nasional, mitra asuransi, serta komunitas semakin memperluas kontribusi kami dalam membangun sistem kesehatan nasional yang resilien. Secara beriringan, kami terus mendorong implementasi prinsip *green hospital*. Pengelolaan limbah medis dilakukan dengan standar yang ketat dan bertanggung jawab. Efisiensi energi serta pengelolaan sumber daya terus ditingkatkan agar operasional rumah sakit berjalan efektif seiring minimalisasi dampak terhadap lingkungan.

Melalui langkah-langkah ini, kami optimis dapat terus menghadirkan layanan kesehatan yang bertanggung jawab serta berakar pada prinsip-prinsip keberlanjutan. Dengan fokus pada pasien, penguatan sumber daya manusia, inovasi, dan kolaborasi, kami melangkah ke depan dengan keyakinan untuk membangun sistem pelayanan yang semakin tangguh menuju masa depan yang lebih sehat.

We define sustainability as a commitment to consistently and responsibly improving the quality of healthcare services amid increasingly complex medical needs and evolving patient expectations.

The theme **"Sustainable Care, Healthier Future"** reflects our belief that a healthier future is built on the foundation of high-quality, sustainable care. To that end, we continue to drive innovation through the development of specialized services and reliable Center of Excellence. We also continuously enhance technology integration and refine our medical information systems to support more accurate clinical decision-making and better care coordination. Every initiative is designed to ensure that patients experience care that is safe, comfortable, and trustworthy.

Sustainability also means growing responsibly. The expansion of hospital capacity and the development of medical professionals' competencies are carried out in a structured manner to ensure that quality is maintained alongside growth. Collaboration with strategic investors (Bain Capital), global healthcare institutions (Apollo Hospital Group) and national partners, insurance providers, as well as community stakeholders further strengthens our contribution to building a resilient national healthcare system. At the same time, we continue to advance green hospital principles. Medical waste is managed in accordance with stringent and responsible standards. Energy efficiency and resource management are continuously improved to ensure effective hospital operations while minimizing environmental impact

Through these efforts, we remain confident in our ability to deliver responsible healthcare services grounded in sustainability principles. By focusing on patients, strengthening human capital, fostering innovation, and expanding collaboration, we move forward with conviction to build a more resilient healthcare system for a healthier future.

Sambutan dari Komisaris Utama [GRI 2-22] [POJK D.1]

Message from the President Commissioner



Jonathan Tahir
Komisaris Utama
President Commissioners

> Sepanjang tahun 2025, Perseroan melanjutkan langkah transformasi yang telah dibangun pada tahun-tahun sebelumnya. Keberlanjutan semakin menjadi bagian integral dalam perencanaan strategis, termasuk melalui inisiatif *low-carbon healthcare* dan pengembangan konsep *green hospital* yang selaras dengan keselamatan pasien, mutu pelayanan, akreditasi, dan tata kelola.
>
> Throughout 2025, the Company continued the transformation initiatives established in previous years. Sustainability has increasingly become an integral part of the Company's strategic planning, including through low-carbon healthcare initiatives and the development of the green hospital concept aligned with patient safety, service quality, accreditation, and governance.
>
> **Jonathan Tahir**
> Komisaris Utama
> *President Commissioners*

Para Pemangku Kepentingan yang Terhormat,
Dear Esteemed Stakeholders,

Keberlanjutan bagi Perseroan merupakan arah yang terus dibangun seiring dengan pertumbuhan layanan kesehatan yang semakin kompleks dan dinamis. Dalam setiap pengembangan layanan, kami berupaya menjaga keseimbangan antara kualitas pelayanan, tanggung jawab terhadap lingkungan, serta penguatan tata kelola sebagai fondasi kepercayaan jangka panjang.

Sustainability for the Company represents a direction that continues to be developed alongside the increasingly complex and dynamic growth of healthcare services. In every service development, we strive to maintain a balance between service quality, environmental responsibility, and governance strengthening as the foundation of long-term trust.

Melalui Laporan Keberlanjutan 2025 ini, Perseroan merefleksikan langkah, pencapaian, serta penguatan yang dilakukan dalam tiga pilar utama, yaitu lingkungan, sosial, dan tata kelola.

Through this 2025 Sustainability Report, the Company reflects on the steps, achievements, and enhancements carried out across the three main pillars: environmental, social, and governance.

Komitmen Keberlanjutan Kami
Our Sustainability Commitment

Pertumbuhan berkelanjutan perlu didukung oleh kesiapan sumber daya manusia (SDM), penguatan sistem dan kualitas pelayanan, serta tata kelola yang mampu menjaga konsistensi

Sustainable growth must be supported by the readiness of human resources, strengthening of systems and service quality, as well as governance capable of maintaining consistent

kualitas di seluruh entitas rumah sakit. Karena itu, komitmen keberlanjutan dipandang sebagai kebutuhan strategis yang akan terus menjadi strategi inti Perseroan dan dasar penciptaan nilai jangka panjang bagi pemangku kepentingan.

Sepanjang tahun 2025, Perseroan melanjutkan langkah transformasi yang telah dibangun pada tahun-tahun sebelumnya. Keberlanjutan semakin menjadi bagian integral dalam perencanaan strategis Perseroan, termasuk melalui inisiatif *low-carbon healthcare* dan pengembangan konsep *green hospital* yang selaras dengan keselamatan pasien, mutu pelayanan, akreditasi, dan tata kelola. Secara beriringan, Perseroan juga memperluas kolaborasi di luar rumah sakit melalui kerja sama dengan institusi kesehatan internasional untuk mendukung peningkatan standar layanan dan kapabilitas medis.

quality across all hospital entities. Therefore, sustainability commitment is viewed as a strategic necessity that will continue to serve as the Company's core strategy and the foundation for long-term value creation for stakeholders.

Throughout 2025, the Company continued the transformation initiatives established in previous years. Sustainability has increasingly become an integral part of the Company's strategic planning, including through low-carbon healthcare initiatives and the development of the green hospital concept aligned with patient safety, service quality, accreditation, and governance. At the same time, the Company has expanded collaboration beyond hospital operations through partnerships with international healthcare institutions to support the enhancement of service standards and medical capabilities.

Penguatan Kapabilitas Layanan dan Standar Global
Strengthening Service Capabilities and Global Standards

Pada tahun ini Perseroan mencatat pencapaian penting dalam penguatan kapabilitas layanan. Pengembangan fasilitas layanan berbasis spesialis, termasuk pembangunan pusat onkologi dan kedokteran nuklir, menjadi langkah strategis dalam menghadirkan layanan kesehatan dengan tingkat kompleksitas dan teknologi yang lebih mutakhir.

Perseroan memperluas layanan berbasis kebutuhan pasien secara lebih spesifik, seperti pengembangan layanan tumbuh kembang anak dan *neurobehavior*, yang mencerminkan pendekatan layanan yang semakin komprehensif dan berorientasi pada kualitas hidup pasien. Di sisi lain, peningkatan standar operasional dilakukan melalui pengembangan jaringan laboratorium berstandar global dan pengembangan kompetensi tenaga kesehatan.

Perseroan juga memperluas perannya dalam ekosistem kesehatan global melalui partisipasi dalam forum internasional dan riset klinis. Hal ini merefleksikan komitmen Perseroan untuk berkontribusi dalam pengembangan ilmu dan praktik medis. Seiring dengan itu, ekspansi fasilitas terus dilakukan secara terencana, termasuk pengembangan rumah sakit baru sebagai bagian dari strategi jangka panjang dalam memperluas akses layanan kesehatan.

This year, the Company recorded significant achievements in strengthening service capabilities. The development of specialized service facilities, including the establishment of oncology and nuclear medicine centers, represents a strategic step in delivering healthcare services with higher levels of complexity and advanced technology.

The Company has expanded patient-centered services tailored to specific needs, such as the development of child growth and neurobehavioral services, reflecting a more comprehensive and quality-of-life-oriented approach. At the same time, operational standards have been enhanced through the development of globally standardized laboratory networks and the strengthening of healthcare workforce competencies.

The Company has also expanded its role in the global healthcare ecosystem through participation in international forums and clinical research. This reflects the Company's commitment to contributing to the advancement of medical science and practice. Alongside these efforts, facility expansion continues to be carried out in a structured manner, including the development of new hospitals as part of a long-term strategy to expand access to healthcare services.

Tantangan Implementasi Keberlanjutan dan Respons Perseroan [POJK E.5]
Challenges in Sustainability Implementation and the Company's Response

Di tengah berbagai langkah penguatan, Perseroan menghadapi sejumlah tantangan yang berdampak terhadap implementasi keberlanjutan. Tantangan pertama adalah ketersediaan dan kompetensi SDM kesehatan, termasuk dokter spesialis, perawat, tenaga kesehatan lainnya, serta tenaga manajemen dan administrasi. Dalam industri rumah sakit, kualitas layanan sangat bergantung pada kualitas manusia yang menjalankannya. Oleh karena itu, pertumbuhan usaha harus diikuti oleh kemampuan Perseroan dalam menjaga kecukupan tenaga kerja yang kompeten dan siap mendukung transformasi layanan.

Amid these strengthening efforts, the Company faces several challenges affecting sustainability implementation. The first challenge is the availability and competency of healthcare human resources, including specialist doctors, nurses, other healthcare personnel, as well as management and administrative staff. In the hospital industry, service quality is highly dependent on the people delivering it. Therefore, business growth must be accompanied by the Company's ability to maintain an adequate and competent workforce to support service transformation.

Tantangan berikutnya berasal dari meningkatnya biaya operasional rumah sakit. Kenaikan biaya energi dan utilitas, pengadaan alat kesehatan dan teknologi medis, obat dan bahan medis habis pakai, serta pengelolaan limbah medis menuntut Perseroan untuk semakin cermat dalam menjaga efisiensi tanpa menurunkan mutu pelayanan.

The next challenge arises from rising hospital operational costs. Increases in energy and utility costs, procurement of medical equipment and technology, pharmaceuticals and consumable medical supplies, as well as medical waste management require the Company to be more prudent in maintaining efficiency without compromising service quality.

Selain itu, transformasi digital dan integrasi sistem juga memerlukan perhatian khusus. Implementasi teknologi membutuhkan investasi yang signifikan, disertai kebutuhan untuk memastikan keamanan data pasien dan integrasi antar sistem yang ditopang oleh kesiapan SDM. Digitalisasi merupakan fondasi penting dalam peningkatan mutu layanan, efisiensi operasional, dan pengalaman pasien, sehingga prosesnya perlu dijalankan secara hati-hati, terukur, dan konsisten.

In addition, digital transformation and system integration require special attention. Technology implementation demands significant investment, along with the need to ensure patient data security and system integration supported by workforce readiness. Digitalization is a critical foundation for improving service quality, operational efficiency, and patient experience, and therefore must be implemented carefully, systematically, and consistently.

Dalam merespons tantangan tersebut, Perseroan menempuh langkah-langkah strategis untuk memastikan implementasi keberlanjutan berjalan efektif di seluruh entitas rumah sakit. Salah satu langkah utama adalah mengintegrasikan prinsip keberlanjutan ke dalam rencana strategis dan tata kelola rumah sakit, serta menetapkan indikator kinerja utama yang berkaitan dengan efisiensi energi dan air, pengelolaan limbah medis, dan pengurangan emisi karbon. Pendekatan ini memperkuat posisi keberlanjutan sebagai bagian dari ukuran kinerja yang dipantau dan dievaluasi secara berkala. Kebijakan keberlanjutan juga diintegrasikan dengan sistem manajemen mutu dan keselamatan pasien.

In responding to these challenges, the Company has undertaken strategic measures to ensure that sustainability implementation is effective across all hospital entities. One key step is integrating sustainability principles into strategic planning and hospital governance, as well as establishing key performance indicators related to energy and water efficiency, medical waste management, and carbon emission reduction. This approach strengthens sustainability as a performance metric that is regularly monitored and evaluated. Sustainability policies are also integrated into quality management systems and patient safety frameworks.

Untuk menjaga konsistensi implementasi, Perseroan memperkuat pelatihan dan sosialisasi kepada tenaga kesehatan serta staf pendukung agar terdapat pemahaman dan keterlibatan di seluruh unit. Pelaporan berkala terus dilakukan untuk mengevaluasi pencapaian target, mengidentifikasi ruang perbaikan, dan mendorong peningkatan yang berkelanjutan.

To maintain consistency in implementation, the Company strengthens training and socialization for healthcare personnel and supporting staff to ensure shared understanding and engagement across all units. Periodic reporting is conducted to evaluate target achievement, identify areas for improvement, and drive continuous enhancement.

Perubahan Iklim dan Ketahanan Layanan Kesehatan
Climate Change and Healthcare Service Resilience

Perseroan memandang bahwa perubahan iklim merupakan isu strategis yang semakin relevan bagi sektor kesehatan dan dapat memengaruhi operasional serta prospek bisnis rumah sakit di masa depan. Perubahan iklim berpotensi meningkatkan frekuensi cuaca ekstrem, bencana alam, dan berbagai risiko kesehatan yang berdampak langsung pada sistem layanan kesehatan. Di sisi lain, peningkatan penyakit terkait lingkungan, seperti gangguan pernapasan, penyakit akibat panas, dan penyakit menular, juga dapat menambah beban layanan kesehatan dan kebutuhan sumber daya operasional rumah sakit.

The Company recognizes climate change as an increasingly relevant strategic issue for the healthcare sector, with potential impacts on operations and future business prospects. Climate change may increase the frequency of extreme weather events, natural disasters, and various health risks that directly affect healthcare systems. At the same time, the rise in environmentally related diseases—such as respiratory disorders, heat-related illnesses, and infectious diseases—can increase the burden on healthcare services and operational resource requirements.

Dalam konteks tersebut, Perseroan memandang bahwa langkah mitigasi dan adaptasi perlu terus diperkuat. Penerapan konsep *green hospital*, peningkatan efisiensi energi, serta pengembangan fasilitas kesehatan yang lebih tangguh terhadap risiko iklim merupakan bagian dari upaya menjaga keberlangsungan operasional sekaligus memperkuat daya saing Perseroan dalam jangka panjang.

In this context, the Company believes that mitigation and adaptation efforts must continue to be strengthened. The implementation of the green hospital concept, energy efficiency improvements, and the development of healthcare facilities that are more resilient to climate risks are part of efforts to maintain operational sustainability while strengthening the Company's long-term competitiveness.

Prospek Usaha dan Prioritas ke Depan
Business Outlook and Future Priorities

Dengan mempertimbangkan prospek industri layanan kesehatan dalam jangka pendek, menengah, maupun panjang, Perseroan menetapkan sejumlah area fokus strategis yang akan menjadi prioritas utama dalam mendorong kinerja keberlanjutan. Fokus tersebut mencakup peningkatan efisiensi penggunaan sumber daya melalui pengelolaan energi, air, dan limbah medis yang lebih bertanggung jawab.

Considering the outlook of the healthcare services industry in the short, medium, and long term, the Company has identified several strategic focus areas as key priorities in driving sustainability performance. These include improving resource efficiency through responsible management of energy, water, and medical waste.

Perseroan akan terus memperkuat kualitas layanan kesehatan dan keselamatan pasien melalui transformasi digital, penguatan standar pelayanan, pengembangan layanan medis, serta pemanfaatan teknologi kesehatan yang inovatif. Di saat yang sama, pengembangan SDM akan tetap menjadi prioritas untuk memastikan tersedianya tenaga kesehatan yang kompeten melalui program pelatihan dan peningkatan kapasitas secara berkelanjutan. Transformasi digital sistem informasi rumah sakit juga akan terus didorong guna meningkatkan efisiensi operasional dan akses layanan bagi masyarakat.

The Company will continue to strengthen healthcare service quality and patient safety through digital transformation, enhancement of service standards, development of medical services, and the adoption of innovative healthcare technologies. At the same time, human resource development will remain a priority to ensure the availability of competent healthcare personnel through continuous training and capacity-building programs. The digital transformation of hospital information systems will also continue to be advanced to improve operational efficiency and expand access to healthcare services.

Untuk memastikan pencapaiannya, target keberlanjutan dihubungkan dengan indikator kinerja unit agar dapat dipantau secara sistematis. Optimalisasi penggunaan sumber daya, penguatan layanan unggulan dan *Centre of Excellence*, penerapan standar keselamatan pasien, pengembangan kapasitas SDM, serta pemantauan, evaluasi, dan pelaporan berkala akan terus menjadi bagian dari pendekatan yang dijalankan. Kolaborasi dengan para pemangku kepentingan juga akan terus diperkuat untuk memastikan implementasi yang konsisten dan efektif di seluruh unit rumah sakit.

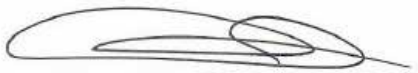
To ensure achievement, sustainability targets are linked to unit-level performance indicators to enable systematic monitoring. Optimization of resource use, strengthening of flagship services and Centers of Excellence, implementation of patient safety standards, human resource development, as well as ongoing monitoring, evaluation, and reporting will continue to form part of the Company's approach. Collaboration with stakeholders will also be strengthened to ensure consistent and effective implementation across all hospital units.

Penutup dan Apresiasi
Closing and Appreciation

Atas nama Perseroan, kami menyampaikan apresiasi kepada Direksi, tenaga medis, seluruh karyawan, mitra, dan para pemangku kepentingan atas dedikasi, kerja sama, dan kepercayaan yang terus terjaga. Bersama-sama, mari kita terus berperan aktif untuk mewujudkan masa depan yang lebih sehat dan sejahtera.

On behalf of the Company, we would like to express our appreciation to the Board of Directors, medical personnel, all employees, partners, and stakeholders for their dedication, collaboration, and continued trust. Together, let us continue to play an active role in creating a healthier and more prosperous future.

Salam, | Sincerely,



Jonathan Tahir
Komisaris Utama | President Commissioner
PT Sejahteraraya Anugrahjaya Tbk



01

Tentang Kami

About Us

Sekilas SRAJ [GRI 2-1] [GRI 2-6] [OJK C.4]
Company Overview



PT Sejahteraraya Anugrahjaya Tbk (Perseroan) didirikan pada tahun 1991 dengan visi untuk menjadi pilihan utama layanan kesehatan yang dikenal melalui kualitas perawatan yang unggul dan dapat diandalkan. Sebagai bagian dari Mayapada Group, Perseroan mengelola jaringan rumah sakit terintegrasi dengan fokus pada keselamatan pasien, kualitas klinis, dan konsistensi standar pelayanan, guna menjaga keberlanjutan kualitas perawatan bagi setiap pasien.

Perseroan mengintegrasikan profesionalisme tenaga medis, sistem dan teknologi yang andal, serta budaya pelayanan yang menjunjung tinggi belas kasih dan tanggung jawab klinis. Pendekatan ini memungkinkan Perseroan menghadirkan layanan kesehatan yang tidak hanya menjawab kebutuhan medis, tetapi juga membangun pengalaman perawatan yang terkelola dengan baik dan bermakna bagi pasien.

Perseroan terus memperkuat posisinya di industri layanan kesehatan Indonesia melalui peningkatan kapasitas dan kompleksitas layanan, penguatan produktivitas klinis, serta percepatan transformasi digital dan operasional. Langkah ini mencerminkan arah pertumbuhan yang terukur, dengan komitmen untuk memperluas akses layanan kesehatan berkualitas sekaligus menjaga integritas dan ketahanan operasional dalam jangka panjang.

PT Sejahteraraya Anugrahjaya Tbk (Mayapada Hospital, hereinafter referred to as the "Company") was founded in 1991 with a long-term vision to become a preferred healthcare provider, recognized for reliable, high-quality clinical care. As part of the Mayapada Group, the Company operates an integrated hospital network focused on patient safety, clinical excellence, and consistent service standards to sustain quality of care for every patient.

The Company integrates medical professionalism, reliable systems and technology, and a service culture grounded in compassion and clinical accountability. This approach enables the Company to deliver care that addresses medical needs while providing a coordinated and meaningful patient experience.

The Company continues to strengthen its position in Indonesia's healthcare sector through disciplined capacity expansion, greater service complexity, improved clinical productivity, and accelerated digital and operational transformation. These initiatives support measured growth with a commitment to expanding access to quality healthcare, while at the same time maintaining high integrity and reinforcing long-term operational resilience.

Identitas Perusahaan [POJK C.2]
Company Identity

PT Sejahteraraya Anugrahjaya Tbk
Mayapada Hospital

Jl. Honoris Raya Kav. 6, Kota Modern (Modernland), Tangerang, Banten, Indonesia
www.mayapadahospital.com

corporate.secretary@mayapadahospital.com
Phone: (021) 5578–1888
Fax: (021) 552–9480

Strategi Keberlanjutan dalam Pengelolaan Layanan Kesehatan [POJK A.1] [GRI 2-22]
Sustainability Strategy in Healthcare Service Management

Perseroan menempatkan keberlanjutan sebagai bagian integral dalam arah strategis pengelolaan layanan kesehatan, dengan memastikan bahwa pertumbuhan operasional berjalan selaras dengan pengelolaan dampak lingkungan, peningkatan kualitas layanan, serta kontribusi kepada masyarakat. Pendekatan ini terintegrasi dalam proses pengambilan keputusan dan pengelolaan operasional secara menyeluruh.

The Company positions sustainability as an integral part of its strategic direction in managing healthcare services, ensuring that operational growth is aligned with environmental impact management, service quality enhancement, and contributions to the community. This approach is embedded across decision-making processes and overall operational management.

Sebagai landasan implementasi, Perseroan mengacu pada hasil kajian *Life Cycle Assessment* (LCA) untuk mengidentifikasi sumber dampak lingkungan utama di sepanjang rantai operasional. Memasuki tahun 2025, Perseroan melanjutkan implementasi action plan dengan fokus pada penguatan kualitas data, penyempurnaan cakupan pengukuran, serta peningkatan konsistensi pelaporan.

As the foundation for implementation, the Company refers to the results of the Life Cycle Assessment (LCA) to identify key sources of environmental impact across the operational value chain. In 2025, the Company continues the implementation of its action plan, with a focus on strengthening data quality, refining measurement scope, and improving reporting consistency.

Perseroan juga memperkuat inisiatif pengendalian emisi, efisiensi energi dan air, serta pengelolaan limbah medis dan non-medis, yang didukung oleh sistem pemantauan kinerja lingkungan yang lebih terintegrasi. Melalui langkah ini, Perseroan terus mengarahkan operasional menuju praktik yang lebih efisien, bertanggung jawab, dan berkelanjutan.

The Company also reinforces initiatives related to emissions control, energy and water efficiency, and the management of medical and non-medical waste, supported by a more integrated environmental performance monitoring system. Through these efforts, the Company continues to steer its operations toward more efficient, responsible, and sustainable practices.

Jejak Langkah Keberlanjutan [POJK C.3]
Sustainability Milestones

2021
Pembuatan laporan keberlanjutan pertama kami.
Creation of our first sustainability report.

2022
Pendirian rumah sakit pertama di Indonesia dengan sertifikasi *Green Building* di Mayapada Hospital Bandung.
Establishment of the first hospital in Indonesia with Green Building certification at Mayapada Hospital Bandung.

2023
Pengembangan strategi keberlanjutan melalui skrining *Life Cycle Assessment* (LCA).
Development of sustainability strategy through Life Cycle Assessment (LCA) screening.

2024
Peluncuran dan implementasi *action plan* yang dikembangkan berdasarkan hasil kajian strategi keberlanjutan melalui *Life Cycle Assessment* (LCA).
Launch and implementation of an action plan developed based on the results of the sustainability strategy study through Life Cycle Assessment (LCA).

2025
Peresmian Mayapada Medical Center Kuningan sebagai inovasi baru dalam layanan kesehatan modern dan *wellness center* terpadu bagi masyarakat urban Jakarta.
Inauguration of Mayapada Medical Center Kuningan as a new innovation in modern healthcare, serving as a one-stop wellness center for Jakarta's urban community.

Visi, Misi, dan Nilai Korporasi [GRI 2-23] [OJK C.1]

Vision, Mission, and Corporate Values

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**

  To operate an integrated network delivering comprehensive healthcare services

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

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

Nilai Korporasi
Corporate Value

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.

Integritas
Integrity

Kualitas kejujuran dan teguh pada prinsip kemoralan. Selalu memanajemen 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.

Profesionalisme
Professionalism

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

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
Compassion

Simpati mendalam untuk orang lain dan keinginan untuk membantu mereka.

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

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.

Nilai Korporasi menjadi landasan Perseroan dalam mengintegrasikan nilai keberlanjutan ke seluruh aktivitas pelayanan kesehatan yang mempertimbangkan dampak ekonomi, sosial, dan lingkungan.

Corporate Values serve as the foundation for the Company in integrating sustainability principles into all healthcare service activities, taking into account economic, social, and environmental impacts.

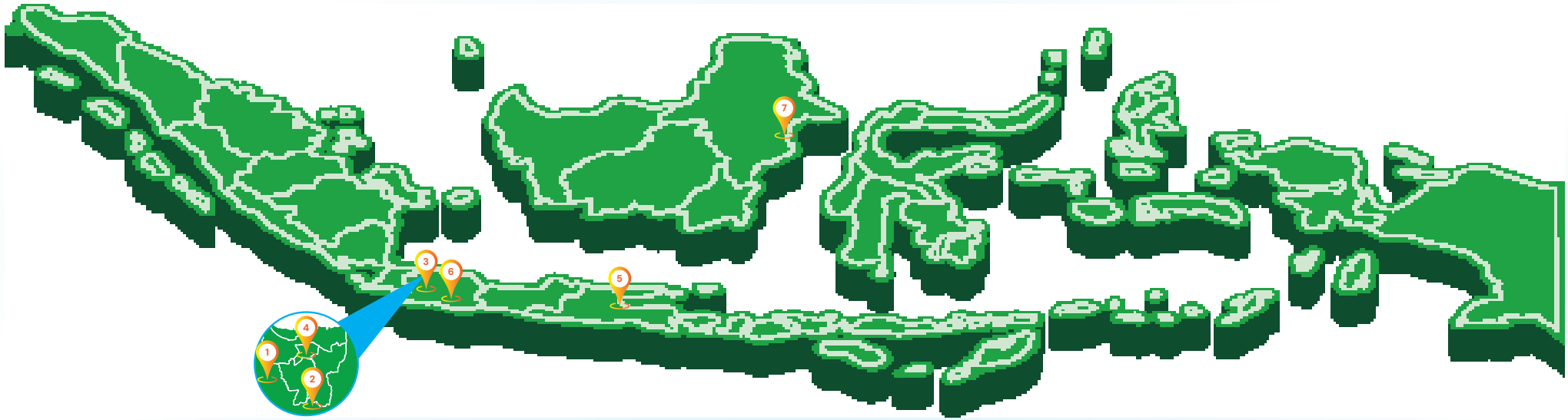
Layanan Ungulan dan Inovasi
Flagship Services and Innovation

Jangkauan Pasar dan Wilayah Operasi [POJK C.3]
Market Coverage and Area of Operation

Hingga akhir tahun 2025, Perseroan mengoperasikan 7 (tujuh) rumah sakit, 5 (lima) laboratorium klinik, dan 16 (enam belas) *Centers of Excellence (CoE)* yang tersebar di berbagai wilayah Indonesia. Jaringan ini mencerminkan komitmen Perseroan dalam memperluas akses terhadap layanan kesehatan berkualitas, sekaligus memperkuat kapabilitas layanan melalui pengembangan pusat-pusat keunggulan di berbagai bidang spesialisasi medis. Jaringan rumah sakit Perseroan meliputi:

As of the end of 2025, the Company operates 7 (seven) hospitals, 5 (five) clinical laboratories, and 16 (sixteen) Centers of Excellence (CoE) across multiple regions in Indonesia. This presence reflects a commitment to expanding access to quality healthcare while strengthening specialized clinical capabilities through the development of excellence centers across a range of medical specialties. The Company's hospital network includes:

1. Mayapada Hospital Tangerang (MHTG)
2. Mayapada Hospital Jakarta Selatan (MHJS)
3. Mayapada Hospital Bogor (MHBG)
4. Mayapada Hospital Kuningan (MHKN)
5. Mayapada Hospital Surabaya (MHSB)
6. Mayapada Hospital Bandung (MHBD)
7. Mayapada Hospital Nusantara (MHNS)



Layanan Perseroan [GRI 2-6] [OJK C.4]
Healthcare Services

Sebagai rumah sakit multi-spesialisasi, Perseroan menyediakan rangkaian layanan kesehatan yang dirancang untuk menjawab kebutuhan medis yang beragam dan semakin kompleks. Layanan tersebut dikembangkan dengan pendekatan berbasis keahlian klinis, kolaborasi lintas disiplin, serta pemanfaatan teknologi medis yang mendukung akurasi diagnosis dan efektivitas perawatan.

As a multi-specialty healthcare provider, the Company offers a broad range of services designed to address increasingly complex medical needs. Services are developed around clinical expertise, cross-disciplinary collaboration, and the use of advanced medical technologies to improve diagnostic accuracy and treatment outcomes.

Cakupan layanan Perseroan mencakup perawatan preventif dan kuratif hingga penanganan kasus medis dengan tingkat kompleksitas tinggi. Seluruh layanan didukung oleh tim dokter spesialis dan tenaga medis profesional yang bekerja secara terintegrasi, dengan mengedepankan praktik berbasis bukti guna memastikan perawatan yang komprehensif, aman, dan berorientasi pada hasil klinis yang optimal.

Care delivery spans preventive and curative services, as well as the treatment of high-acuity and complex cases. All services are delivered by integrated teams of specialist physicians and professional medical staff, guided by evidence-based clinical standards and a strong focus on patient safety and outcomes.



Kegiatan Usaha Utama
Core Business

Berusaha dalam bidang aktivitas Rumah Sakit Swasta

Operation of private hospitals.



Kegiatan Usaha Pendukung
Supporting Activities

a. Membantu Pemerintah dalam membina, memupuk dan memelihara kesehatan rakyat dan meningkatkan kesejahteraan sosial masyarakat pada umumnya;
b. Mendirikan dan menyelenggarakan rumah sakit-rumah sakit yang lengkap dan modern dan usaha lain yang ada hubungannya dengan itu; dan
c. Menjalankan usaha yang berkaitan dengan sub a dan sub b di atas, baik langsung maupun tidak langsung asal tidak bertentangan dengan undang-undang dan/atau ketentuan yang berlaku.

a. Supporting government initiatives to promote, maintain, and improve public health and overall social welfare;
b. Developing and operating comprehensive and modern hospitals and related healthcare businesses; and
c. Conducting activities directly or indirectly related to points (a) and (b), provided such activities comply with applicable laws and regulations.

Centers of Excellence (CoE)
Centers of Excellence (CoE)

Center of Excellence	Mayapada Hospital Tangerang	Mayapada Hospital Bogor	Mayapada Hospital Jakarta Selatan	Mayapada Hospital Kuningan	Mayapada Hospital Surabaya	Mayapada Hospital Bandung	Mayapada Hospital Nusantara
Tahir Neuroscience Center	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-
Tahir Uro-Nephrology Center	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Cardiovascular Center	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-
Gastro Hepatology Center	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-
Gastrointestinal & Liver Center	✓	-	-	-	-	-	-
Oncology Center	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-
Orthopedic Center	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-
Spine & Arthroplasty Center	✓	-	-	-	-	-	-
Obstetric & Gynecology Center	✓	✓	✓	✓	✓	-	-
Internal Medicine & Pulmonology	✓	✓	✓	✓	✓	-	✓
Pediatric Center	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-
Dermato & Aesthetic Clinic	✓	-	✓	✓	✓	-	-
Sports Injury Treatment & Performance Center	-	-	✓	-	-	-	✓
Post Covid Recovery & Rehabilitation Center	✓	✓	✓	✓	✓	-	-
Allergy & Immunology Center	-	-	✓	-	-	-	-

Terobosan Layanan dan Teknologi Medis 2025 [F.26]
Medical and Technology Highlights – 2025

Sepanjang 2025, Perseroan melanjutkan penguatan layanan melalui pengembangan fasilitas medis berteknologi tinggi, kolaborasi standar klinis internasional, dan penyederhanaan akses layanan untuk pasien, sejalan dengan strategi pertumbuhan yang meningkatkan kualitas perawatan dan pengalaman pasien secara menyeluruh.

- VELYS™ *Robotic-Assisted Solution* dari Johnson & Johnson MedTech, sebuah inovasi layanan Orthopedic Center Mayapada Hospital untuk melakukan prosedur penggantian sendi lutut total *(total knee replacement)* dengan bedah robotik ortopedi berteknologi mutakhir. Mayapada Hospital Surabaya mencatatkan sejarah sebagai rumah sakit pertama di kawasan Jawa Timur dan Indonesia Timur yang menghadirkan teknologi robotik canggih untuk prosedur *total knee replacement* bagi masyarakat di wilayah ini.
- Pembangunan Tower 4 di Mayapada Hospital Tangerang yang akan menjadi Pusat Onkologi terpadu dengan layanan Kedokteran Nuklir. Fasilitas ini dirancang untuk mengintegrasikan layanan diagnosis dan terapi kanker dengan teknologi mutakhir seperti Digital PET Scan dan SPECT-CT, serta mendukung perluasan kapasitas bed dan layanan klinis lainnya. Selain itu, pada 2025 juga dilakukan pembangunan Tower 3 di Mayapada Hospital Jakarta Selatan, yang memperluas kapasitas layanan dan fasilitas di salah satu rumah sakit terbesar jaringan ini.
- Kolaborasi dengan Becton, Dickinson and Company (BD), Indonesian Association for Clinical Chemistry (IACC), dan pelaku industri teknologi medis global untuk meluncurkan program strategis yang memfokuskan peningkatan akurasi laboratorium dan standar *pre-analytical process*. Inisiatif ini bertujuan mengurangi kesalahan diagnostik dan meningkatkan keselamatan pasien dengan menerapkan *best practice* internasional di laboratorium jaringan Mayapada Hospital.
- Peletakan batu pertama Mayapada Apollo Batam International Hospital (MABIH) di KEK Pariwisata dan Kesehatan Internasional Batam. Rumah sakit ini direncanakan menjadi fasilitas berstandar internasional dengan berbagai layanan spesialis unggulan, dirancang untuk mengurangi kebutuhan masyarakat melakukan pengobatan ke luar negeri dan memperkuat ekosistem layanan kesehatan di Indonesia.
- Peresmian *Automated Vertical Parking,* gedung parkir vertikal modern pertama di Jawa Timur dan Indonesia Timur. Fasilitas baru ini menjadi bagian dari upaya *continuous improvement* untuk meningkatkan kenyamanan dan kelancaran akses pasien, sejalan dengan komitmen rumah sakit dalam menghadirkan layanan *patient-centered care* yang semakin cepat, aman, dan efisien.

In 2025, the Company continued to strengthen its services through the expansion of advanced medical capabilities, collaboration aligned with international clinical standards, and initiatives to streamline patient access—supporting improvements in care quality and overall patient experience.

- The VELYS™ Robotic-Assisted Solution from Johnson & Johnson MedTech was introduced to support robotic total knee replacement procedures using state-of-the-art robotic orthopedic surgery. Mayapada Hospital Surabaya became the first hospital in East Java and Eastern Indonesia to offer this technology.
- Development of Tower 4 at Mayapada Hospital Tangerang, designed as an integrated Oncology Center with Nuclear Medicine services. The facility is designed to integrate cancer diagnostics and therapy using advanced technologies such as Digital PET Scan and SPECT-CT, while expanding bed capacity and other clinical services. In 2025, development of Tower 3 at Mayapada Hospital Jakarta Selatan also advanced, expanding service capacity at one of the network's largest hospitals.
- Collaboration with Becton, Dickinson and Company (BD), the Indonesian Association for Clinical Chemistry (IACC), and global medical technology partners to launch strategic programs focused on improving laboratory accuracy and pre-analytical process standards. The initiative aims to reduce diagnostic errors and improve patient safety by adopting international best practices across Mayapada's laboratory network.
- The groundbreaking of Mayapada Apollo Batam International Hospital (MABIH) in the Batam International Tourism and Health Special Economic Zone: the hospital is planned as an international-standard facility offering leading specialty services, aimed at reducing outbound medical travel and strengthening Indonesia's healthcare ecosystem.
- Inauguration of Automated Vertical Parking, the first modern vertical parking facility in East Java and Eastern Indonesia. This supports continuous improvement in patient convenience and access, aligned with the Company's commitment to faster, safer, and more efficient patient-centered care.

Perseroan dalam Angka
Company Highlights

Skala Usaha [POJK C.3] [HC-DY-000.A] [HC-DY-000.B]
Business Scale

Wilayah Region	Tempat Tidur Beds	Kamar Operasi Operating Rooms	Dokter Spesialis Specialist Physicians	Tenaga Medis Medical Staff	Pasien Rawat Inap Inpatients	Kunjungan Rawat Jalan Outpatient Visits
Mayapada Hospital Tangerang (MHTG) | Mayapada Hospital Tangerang (MHTG)	210	4	126	584	15.301	154.379
Mayapada Hospital Jakarta Selatan (MHJS) | Mayapada Hospital South Jakarta (MHJS)	222	7	233	887	12.847	196.202
Mayapada Hospital Bogor (MHBG) | Mayapada Hospital Bogor (MHBG)	101	4	186	320	6.766	99.630
Mayapada Hospital Kuningan (MHKN) | Mayapada Hospital Kuningan (MHKN)	83	3	122	345	5.014	65.617
Mayapada Hospital Surabaya (MHSB) | Mayapada Hospital Surabaya (MHSB)	105	4	129	348	5.421	68.313
Mayapada Hospital Bandung (MHBD) | Mayapada Hospital Bandung (MHBD)	118	6	111	287	5.986	66.209
Mayapada Hospital Nusantara (MHNS) | Mayapada Hospital Nusantara (MHNS)	25	1	14	48	385	1.521

Keterangan: | Description:
Data Tenaga Medis Mencakup Dokter Umum, Perawat dan *Ancillary*/Penunjang | Medical Personnel Data including General Practitioners, Nurses and Ancillary/Supporting Personnel

Uraian Description	Satuan Unit	2025	2024
Kepemilikan Saham Share Ownership			
PT Surya Cipta Inti Cemerlang | PT Surya Cipta Inti Cemerlang	%	50,27	59,99
High Pro Investments Limited | High Pro Investments Limited	%	17,81	18,17
BNYM RE BNYMTCNA	%	8,55	-
Wing Harvest Limited | Wing Harvest Limited	%	5,52	10,63
Masyarakat | Public	%	17,85	11,21
Jumlah Aset | Total Assets	Jutaan Rupiah | IDR Million	7.623.910	5.683.022
Jumlah Liabilitas | Total Liabilities	Jutaan Rupiah | IDR Million	6.288.185	3.849.718
Jumlah Ekuitas | Total Equity	Jutaan Rupiah | IDR Million	1.335.725	1.833.304
Jumlah Karyawan | Total Employees	Orang | Persons	4.478	3.731

Demografi Karyawan [POJK C.3] [GRI 2-7]
Employee Demographics



Karyawan merupakan bagian integral dari ekosistem layanan kesehatan yang dikembangkan dan dikelola oleh Perseroan. Keberagaman latar belakang, pengalaman, usia, dan kompetensi sumber daya manusia menjadi fondasi penting dalam memastikan kualitas layanan yang berkelanjutan di setiap proyek. Komposisi demografi karyawan Perseroan mencerminkan kebutuhan operasional yang beragam sekaligus komitmen dalam membangun organisasi yang inklusif, adaptif, dan berorientasi jangka panjang.

Employees play an essential role within the healthcare service ecosystem that the Company develops and operates. The diversity of employees' backgrounds, experience, age, and competencies forms a strong foundation for delivering consistent and sustainable service quality across all projects. The Company's workforce demographic profile reflects its diverse operational needs, while also demonstrating a commitment to fostering an inclusive, adaptive, and long-term–focused organization.

Total Seluruh Karyawan
Total Employees

Keterangan Description	2025	2024	2023
Jumlah Karyawan | Total Employees	4.478	3.731	3.243

Jumlah Karyawan berdasarkan Tingkat Pendidikan
Employees by Education Level

Keterangan Description	2025	2024	2023
Pascasarjana | Postgraduate	152	21	14
Sarjana | Undergraduate	2.636	273	239
Diploma | Diploma	1.457	385	404
Non-Akademi | Non-Academic	233	137	169
Jumlah | Total	**4.478**	**816**	**826**

Jumlah total karyawan berdasarkan kontrak kerja dan jenis kelamin
Employees by Employment Status and Gender

Jenis Kelamin Gender	2025		2024		2023	
	Permanen Permanent	Kontrak Contract	Permanen Permanent	Kontrak Contract	Permanen Permanent	Kontrak Contract
Laki-laki | Male	1.403	185	1.317	166	1.171	111
Perempuan | Female	2.619	271	2.414	251	2.072	190
Total | Total	**4.022**	**456**	**3.731**	**417**	**3.243**	**301**

Catatan: | Note:
Individu yang terlibat dalam mendukung operasi rumah sakit namun tidak terdaftar sebagai karyawan tetap termasuk dalam kategori karyawan *outsource*, yang mencakup ajun (pembantu) perawat, petugas keamanan, serta staf layanan kebersihan. | Individuals supporting hospital operations who are not registered as permanent employees are classified as outsourced workers, including nursing assistants, security personnel, and cleaning service staff.

Jumlah total karyawan berdasarkan status karyawan dan wilayah
Employees by Employment Status and Region

Wilayah Region	2025		2024		2023	
	Permanen Permanent	Kontrak Contract	Permanen Permanent	Kontrak Contract	Permanen Permanent	Kontrak Contract
Jakarta (MHJS, MHKN, MEC, CORP) | Jakarta (MHJS, MHKN, MEC, CORP)	1.809	266	1.660	201	1.505	152
Tangerang (MHTG) | Tangerang (MHTG)	848	62	819	79	767	38
Bogor (MHBG) | Bogor (MHBG)	443	28	419	34	353	24
Bandung (MHBD) | Bandung (MHBD)	384	19	351	18	260	47
Surabaya (MHSB) | Surabaya (MHSB)	473	72	421	60	358	40
Kalimantan | Kalimantan	65	9	61	25		
Total | Total	**4.022**	**456**	**3.731**	**417**	**3.243**	**301**

Jumlah Pekerja yang Bukan Karyawan [GRI 2-8] [S-04]
Non-Employee Workers

Wilayah Region	2025	2024
Jakarta (MHJS, MHKN) | Jakarta (MHJS, MHKN)	381	377
Tangerang (MHTG) | Tangerang (MHTG)	238	226
Bogor (MHBG) | Bogor (MHBG)	117	116
Bandung (MHBD) | Bandung (MHBD)	79	101
Surabaya (MHSB) | Surabaya (MHSB)	141	134
Kalimantan | Kalimantan	24	24
Total | Total	**980**	**978**

Inisiatif Eksternal dan Keanggotaan Asosiasi

[POJK C.5][GRI 2-28]

External Initiatives and Association Memberships

Keanggotaan Organisasi Perhimpunan Rumah Sakit Seluruh Indonesia (PERSI)
Indonesian Hospital Association (PERSI)

Anggota | Member

ARSSI (Asosiasi Rumah Sakit Swasta Indonesia)
Association of Indonesian Private Hospitals (ARSSI)

Anggota | Member

Penghargaan
Awards



1 Healthcare Asia Awards

Tanggal Penghargaan | Award Date:
10 April 2025 | April 10, 2025
Penyelenggara | Organizer:
Healthcare Asia Awards
Klasifikasi | Category
Patient Safety Initiative of the Year dan Customer Service Initiative of the Year
Penerima | Recipient:
Mayapada Healthcare

2 Employee Experience Awards 2025

Tanggal Penghargaan | Award Date:
17 April 2025 | April 17, 2025
Penyelenggara | Organizer:
HumanResourcesOnline.net
Klasifikasi | Category
Gold Award, 4 Silver Awards, dan 2 posisi Finalist.
Penerima | Recipient:
Mayapada Healthcare

3 Unboxed 2025

Tanggal Penghargaan | Award Date:
22 Mei 2025 | May 22, 2025
Penyelenggara | Organizer:
Darwinbox
Klasifikasi | Category
Early Adopter
Penerima | Recipient:
Mayapada Healthcare

4 Corporate Secretary Champion 2025 Corporate Secretary in Compliance based in Jury Assessment

Tanggal Penghargaan | Award Date:
10 September 2025 | September 10, 2025
Penyelenggara | Organizer:
SWA Media
Klasifikasi | Category
Predikat *Good*
Penerima | Recipient:
Mayapada Healthcare

5 Anugerah Inovasi Indonesia 2025 Sektor Kesehatan *Sugar Clinic* untuk gaya Hidup Sehat Bebas Diabetes

Tanggal Penghargaan | Award Date:
2025 | 2025
Penyelenggara | Organizer:
IDX Channel
Klasifikasi | Category
Produk Model dan Bisnis
Penerima | Recipient:
Mayapada Healthcare

6 Disway Award 2025 Anugerah Brand Populer Indonesia

Tanggal Penghargaan | Award Date:
2025 | 2025
Penyelenggara | Organizer:
Disway
Klasifikasi | Category
Kesehatan Rumah Sakit
Penerima | Recipient:
Mayapada Healthcare

7 WSO Angels Award Q3 2025 *Excellence in Stroke Patient Care*

Tanggal Penghargaan | Award Date:
28 Oktober 2025 | October 28, 2025
Penyelenggara | Organizer:
World Stroke Organization (WSO)
Klasifikasi | Category
Diamond Status
Penerima | Recipient:
Mayapada Hospital Bandung

8 WSO Angels AwardS Q4 2025 *Excellence in Stroke Patient Care*

Tanggal Penghargaan | Award Date:
21 Oktober 2025 | October 21, 2025
Penyelenggara | Organizer:
World Stroke Organization (WSO)
Klasifikasi | Category
Gold Status
Penerima | Recipient:
Mayapada Hospital Jakarta Selatan

9 WSO Angels Awards Committed to Quality Improvement in Stroke Care

Tanggal Penghargaan | Award Date:
2025 | 2025
Penyelenggara | Organizer:
World Stroke Organization (WSO)
Klasifikasi | Category
Gold Status
Penerima | Recipient:
Mayapada Hospital Surabaya

10 American Nurses Credentialing Center Nursing Continuing Professional Development Accreditation

Tanggal Penghargaan | Award Date:
22 September 2025 - 31 maret 2028 | September 22, 2025 - March 31, 2028
Penyelenggara | Organizer:
American Nurses Credentialing Center
Klasifikasi | Category
-
Penerima | Recipient:
Mayapada Healthcare

11 Top Human Capital Awards 2025

Tanggal Penghargaan | Award Date:
4 November 2025 | November 4, 2025
Penyelenggara | Organizer:
Top Business
Klasifikasi | Category
-
Penerima | Recipient:
Mayapada Healthcare

12 Stellar Workplace Award 2025

Tanggal Penghargaan | Award Date:
2025 | 2025
Penyelenggara | Organizer:
Kontan
Klasifikasi | Category
-
Penerima | Recipient:
Mayapada Healthcare

*Penghargaan dengan brand Mayapada Healthcare merupakan kegiatan operasional yang dilaksanakan oleh PT Sejahteraraya Anugrahjaya Tbk.
*Awards associated with the Mayapada Healthcare brand reflect operational activities undertaken by PT Sejahteraraya Anugrahjaya Tb

Sertifikasi
Certifications



Mayapada Hospital Bogor
- Lembaga Akreditasi Fasilitas Kesehatan
- Kelulusan Paripurna diterbitkan tanggal 16 Oktober 2022
- Accreditation Body:
- Full Accreditation issued on October 16th, 2022

Mayapada Hospital Jakarta Selatan
- Lembaga Akreditasi Fasilitas Kesehatan Indonesia *Institute of Indonesia Health Facility Accreditation*
- Kelulusan Paripurna diterbitkan tanggal 17 November 2022
- Accreditation Body: Indonesia Institute of Health Facility Accreditation
- Full Accreditation issued on November 17th 2022

Mayapada Hospital Kuningan
- Lembaga Akreditasi Fasilitas Kesehatan Indonesia Institute of Indonesia Health Facility Accreditation
- Kelulusan Paripurna diterbitkan tanggal 30 November 2022
- Accreditation Body: Indonesia Institute of Health Facility Accreditation
- Full Accreditation issued on November 30th, 2022

Mayapada Hospital Tangerang
- Lembaga Akreditasi Fasilitas Kesehatan
- Kelulusan Paripurna diterbitkan tanggal 23 Desember 2022
- Accreditation Body:
- Full Accreditation issued on December 23rd, 2022

Mayapada Hospital Surabaya
- Lembaga Akreditasi Fasilitas Kesehatan
- Kelulusan Paripurna diterbitkan tanggal 28 Desember 2022
- Accreditation Body:
- Full Accreditation issued on December 28th, 2022

Mayapada Hospital Jakarta Selatan
Joint Commission International (JCI) Sertifikasi rumah sakit dengan standar pelayanan yang diakui secara internasional

Diterbitkan tanggal 16 Desember 2023

Joint Commission International (JCI) accreditation, based on internationally recognized hospital service standards

Issued on December 16th, 2023

Mayapada Hospital Bandung
- Lembaga Akreditasi Fasilitas Kesehatan Indonesia *Institute of Indonesia Health Facility Accreditation*
- Kelulusan Paripurna diterbitkan tanggal 30 Desember 2023
- Accreditation Body: Indonesia Institute of Health Facility Accreditation
- Full Accreditation issued on December 30th, 2023

Perubahan yang Bersifat Signifikan[POJK C.6]
Material Changes

Hingga 31 Desember 2025, tidak terdapat perubahan yang bersifat signifikan dalam kegiatan usaha, struktur korporasi, maupun faktor strategis lainnya yang berdampak material terhadap kelangsungan usaha dan keberlanjutan kinerja Perseroan.

Namun demikian, pada 26 Februari 2025, Perseroan melaksanakan aksi korporasi berupa Penambahan Modal Tanpa Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (PMTHMETD) dengan jumlah saham baru yang diterbitkan mencapai 238.254.545 saham atau 1,95% dari modal ditempatkan dan disetor Perseroan. Adapun nilai nominal saham dalam aksi korporasi ini adalah Rp100,00 per saham dengan harga pelaksanaan Rp2.200,00 per saham.

Setelah pelaksanaan PMTHMETD, jumlah modal ditempatkan dan modal disetor Perseroan meningkat dari semula Rp1.200.070.544.500,00 menjadi Rp1.223.895.999.000,00, sehingga jumlah saham yang beredar di pasar juga meningkat dari 12.000.705.445 saham menjadi 12.238.959.990 saham. Nilai nominal saham Perseroan yang dicatatkan tidak mengalami perubahan setelah PMTHMETD.

As of December 31, 2025, there were no significant changes in business activities, corporate structure, or other strategic factors that would materially affect the Company's business continuity or long-term performance.

However, on February 26, 2025, the Company carried out a corporate action in the form of a Capital Increase Without Pre-emptive Rights (PMTHMETD), issuing 238,254,545 new shares, representing 1.95% of the Company's issued and paid-up capital. The nominal value per share in this corporate action was IDR 100.00, with an exercise price of IDR 2,200.00 per share.

Following the PMTHMETD, the Company's issued and paid-up capital increased from IDR 1,200,070,544,500.00 to IDR 1,223,895,999,000.00. Accordingly, the total number of shares outstanding in the market increased from 12,000,705,445 shares to 12,238,959,990 shares. The nominal value of the Company's listed shares remained unchanged after the PMTHMETD.



02

Tentang Laporan Ini

About This Report

Tentang Laporan Ini
About This Report

Secara konsisten, PT Sejahteraraya Anugrahjaya Tbk, selanjutnya disebut dengan istilah "Kami", "SRAJ", atau "Perseroan", menerbitkan Laporan Keberlanjutan sebagai sarana komunikasi kepada seluruh pemangku kepentingan untuk menyampaikan kemajuan komitmen keberlanjutan Perseroan. Isi laporan ini menyajikan kinerja Perseroan beserta seluruh entitas anak yang mencakup praktik tata kelola serta kinerja ekonomi, sosial, dan lingkungan untuk periode pelaporan 1 Januari hingga 31 Desember 2025. Laporan Keberlanjutan tahun 2025 ini merupakan kelanjutan dari laporan sebelumnya yang diterbitkan pada 30 April 2024. Laporan Keberlanjutan ini tersedia dalam Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris serta dapat diakses melalui situs web resmi Perseroan. **[GRI 2-3]**

On a consistent basis, PT Sejahteraraya Anugrahjaya Tbk (the "Company", "SRAJ", or "we") publishes a Sustainability Report as a communication tool for stakeholders regarding progress on the Company's sustainability commitments. This report presents the performance of the Company and its subsidiaries, covering governance practices as well as economic, social, and environmental performance for the reporting period from January 1 to December 30, 2025. The 2025 Sustainability Report is a continuation of the previous report published on April 31, 2024. This report is available in Indonesian and English and can be accessed through the Company's official website. **[GRI 2-3]**





Pedoman Kualitas Laporan

[GRI 2- 4] [GRI 2-5] [GRI 2-14] [OJK G.1]

Report Quality Guidelines

Untuk menjaga kualitas laporan sehingga pengguna informasi dapat melakukan penilaian dan pengambilan keputusan secara objektif, Laporan Keberlanjutan ini disusun dengan menerapkan prinsip-prinsip sebagai berikut:

- Akurasi
- Keseimbangan
- Kejelasan
- Keterbandingan
- Kelengkapan
- Konteks keberlanjutan
- Ketepatan waktu
- Verifikasi

Dalam proses penyusunan Laporan Keberlanjutan ini, Direksi terlibat mulai dari penentuan topik material sampai dengan pengumpulan informasi penting yang diperlukan. Sebelum diterbitkan, Laporan Keberlanjutan ini secara keseluruhan telah ditinjau dan mendapat persetujuan dan ditandatangani oleh Dewan Komisaris dan Direksi. Saat ini, Perseroan belum menggunakan pihak external *external assurance* untuk memverifikasi laporan keberlanjutan ini. Namun demikian, data yang kami sampaikan dapat dipertanggungjawabkan.

To ensure the quality of the report and enable information users to conduct objective evaluations and make informed decisions, this Sustainability Report has been prepared in accordance with the following principles:

- Accuracy
- Balance
- Clarity
- Comparability
- Completeness
- Sustainability context
- Timeliness
- Verifiability

In preparing this Sustainability Report, the Board of Directors was involved from the identification of material topics through the collection of key information. Prior to publication, the report was reviewed, approved, and signed by the Board of Commissioners and the Board of Directors. The Company has not engaged an external assurance provider for this report; however, the data presented is accountable.

Hubungi Kami
Contact Us

Sebagai sarana komunikasi kepada seluruh pemangku kepentingan, Perseroan terbuka untuk menerima saran, masukan, maupun pertanyaan terkait Laporan Keberlanjutan ini sebagai bahan evaluasi dan perbaikan ke depan. Informasi tersebut dapat disampaikan melalui: **[GRI 2-3]**

As a communication channel for all stakeholders, the Company welcomes feedback, suggestions, and inquiries regarding this Sustainability Report as input for future improvement. Such feedback may be submitted through the following channels: **[GRI 2-3]**

PT Sejahteraraya Anugrahjaya Tbk

Jl. Honoris Raya Kav. 6Kota Modern (Modernland)
Tangerang, Banten

Phone
(021) 5578–1888

Fax
(021) 552–9480

E-mail
corporate.secretary@mayapadahospital.com

Hingga Laporan ini diterbitkan, Perseroan belum menerima umpan balik dari pemangku kepentingan atas Laporan Keberlanjutan tahun sebelumnya. Meski demikian, Perseroan senantiasa berupaya meningkatkan kualitas penyampaian komitmen dan inisiatif keberlanjutan agar semakin transparan, informatif, dan mudah dipahami oleh seluruh pihak. **[POJK G.3]**

As of the issuance of this report, the Company has not received feedback from stakeholders regarding the previous year's Sustainability Report. Nevertheless, the Company continues to strengthen the quality of its sustainability commitments and initiatives to ensure that disclosures are increasingly transparent, informative, and easy to understand for all stakeholders. **[POJK G.3]**

Standar Pelaporan
Reporting Standards

Penyusunan dan materi dalam Laporan Keberlanjutan ini mengacu pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 51/POJK.03/2017 sebagai rujukan yang bersifat wajib bagi perusahaan terbuka. Selain itu, Perseroan mengadopsi standar pelaporan keberlanjutan yang diakui secara internasional, yaitu *Global Reporting Initiative* (GRI) dengan opsi sesuai Standar GRI 2021. Perseroan juga terus berupaya meningkatkan kualitas pelaporan dan pada tahun ini memulai adopsi awal terhadap tren kerangka laporan keberlanjutan lainnya, seperti *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB) untuk sektor industri Layanan Kesehatan yang diterbitkan pada Agustus 2013, *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD), serta IFRS S-1 dan IFRS S-2, yang menyajikan peluang dan risiko keberlanjutan serta perubahan iklim terhadap kondisi keuangan Perseroan.

The preparation and content of this Sustainability Report refer to Financial Services Authority (OJK) Regulation No. 51/POJK.03/2017, which serves as a mandatory reference for publicly listed companies. In addition, the Company adopts internationally recognized sustainability reporting standards, namely the Global Reporting Initiative (GRI), in accordance with the GRI Standards 2021 option. The Company also continues to enhance reporting quality and, in the current year, has initiated early adoption of other sustainability reporting frameworks, including the Sustainability Accounting Standards Board (SASB) for the Healthcare Services industry (issued in August 2013), the Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), as well as IFRS S-1 and IFRS S-2, which address sustainability - and climate - related opportunities and risks that may affect the Company's financial condition.

Untuk memastikan kualitas dan transparansi, laporan ini mengikuti prinsip-prinsip pelaporan yang diakui secara internasional, termasuk keakuratan, keseimbangan, kejelasan, keterbandingan, kelengkapan, relevansi dalam konteks keberlanjutan, ketepatan waktu, dan keterverifikasian. Laporan ini bertujuan memberikan gambaran yang jelas mengenai kinerja keberlanjutan kami, memfasilitasi evaluasi, serta memperkuat kepercayaan dan komunikasi dengan pemangku kepentingan.

To ensure quality and transparency, this report follows internationally recognized reporting principles, including accuracy, balance, clarity, comparability, completeness, relevance within a sustainability context, timeliness, and verifiability. This report aims to provide a clear overview of the Company's sustainability performance, facilitate evaluation, and strengthen trust and communication with stakeholders.

Cakupan dan Pengolahan Data [GRI 2-2]

Report Quality Guidelines

Data dalam laporan ini mencakup aspek keuangan, tenaga kerja, dan lingkungan, yang dikumpulkan dan dianalisis secara berkala untuk menjaga akurasi dan konsistensi informasi. Pengkajian data telah dilakukan secara independen, meskipun penjaminan eksternal belum diterapkan. Pada tahun 2025, terdapat penyajian ulang data pada indikator kinerja lingkungan dan ekonomi sebagai hasil dari peningkatan akurasi perhitungan. Pada periode pelaporan ini, data dari Mayapada Hospital Nusantara telah dimasukkan ke dalam cakupan laporan. **[GRI 2-4, GRI 2-5]**

Data presented in this report cover financial, workforce, and environmental aspects, which are collected and analyzed on a periodic basis to ensure accuracy and consistency. Data assessment has been conducted independently, although external assurance has not yet been applied. In 2025, certain indicators related to environmental and economic performance were restated as a result of improved calculation accuracy. During the reporting period, data from Mayapada Hospital Nusantara were included within the scope of this report. **[GRI 2-4, GRI 2-5]**

Laporan ini mencakup data dari seluruh entitas Perusahaan, yaitu:

This report covers data from all Company entities, namely:

- Mayapada Hospital Tangerang (MHTG)
- Mayapada Hospital Jakarta Selatan (MHJS)
- Mayapada Hospital Bogor (MHBG)
- Mayapada Hospital Kuningan (MHKN)
- Mayapada Hospital Surabaya (MHSB)
- Mayapada Hospital Bandung (MHBD)
- Mayapada Hospital Nusantara (MHNS)



Keterlibatan Pemangku Kepentingan [GRI 2-29] [POJK E.4]

Stakeholder Engagement

Perseroan memandang keterlibatan pemangku kepentingan sebagai bagian integral dari pengelolaan bisnis yang bertanggung jawab. Melalui mekanisme keterlibatan yang transparan dan berkelanjutan, Perseroan membangun dialog yang memungkinkan pemahaman yang lebih baik terhadap ekspektasi, kepentingan, serta isu-isu yang relevan bagi berbagai kelompok pemangku kepentingan. Masukan yang diperoleh menjadi dasar penting dalam pengambilan keputusan serta penyusunan strategi bisnis yang lebih inklusif dan berimbang.

The Company views stakeholder engagement as an integral part of responsible business management. Through transparent and ongoing engagement mechanisms, the Company builds dialogue that enables a deeper understanding of the expectations, interests, and relevant issues of various stakeholder groups. Input obtained through this process serves as an important foundation for decision-making and the development of more inclusive and balanced business strategies.

Hingga tahun 2025, Perseroan telah mengidentifikasi 12 (dua belas) kelompok pemangku kepentingan utama yang memiliki keterkaitan langsung maupun tidak langsung dengan kegiatan operasional Perseroan. Setiap kelompok dilibatkan melalui pendekatan yang disesuaikan, termasuk diskusi, konsultasi, survei, dan forum dialog. Isu-isu utama yang diangkat dalam proses keterlibatan tersebut dirangkum dalam tabel keterlibatan pemangku kepentingan sebagai bentuk komitmen Perseroan terhadap transparansi dan akuntabilitas komunikasi.

As of 2025, the Company has identified 12 (twelve) key stakeholder groups that are directly or indirectly connected to its operations. Each group is engaged through tailored approaches, including discussions, consultations, surveys, and dialogue forums. Key issues raised are summarized in the stakeholder engagement table as part of the Company's commitment to transparency and communication accountability.



Topik Utama Key Topics	Pendekatan Terhadap Stakeholder Engagement Stakeholder Engagement Approach
Pasien | **Patients**	
• Layanan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau | High-quality and affordable healthcare services • Akses ke fasilitas dan teknologi kesehatan terbaik dengan harga terjangkau | Access to leading healthcare facilities and medical technologies at affordable prices • Ketersediaan informasi yang akurat dan mudah dipahami | Availability of accurate and easy-to-understand information • Privasi data pribadi | Personal data privacy	• *Banner*, situs web & media sosial untuk menyebarluaskan informasi yang akurat dan mudah dipahami tentang layanan kesehatan yang tersedia | Banners, websites, and social media to disseminate accurate and easy-to-understand information about available healthcare services • Prosedur kondisi darurat | Emergency condition procedures • Survei Kepuasan Pelanggan | Customer Satisfaction Surveys
Karyawan, Dokter, Perawat dan Penunjang Medis | **Employees, Doctors, Nurses, and Medical Support Staff**	
• Penghargaan dan remunerasi | Compensation and remuneration • Praktik kerja yang adil dan inklusif | Fair and inclusive labor practices • Pengembangan karir | Career development • Rekrutmen dan retensi staf | Staff recruitment and retention • Lingkungan kerja yang harmonis | A harmonious work environment • Memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas | Delivery of high-quality healthcare services	• Standardisasi SOP | Standardized Standard Operating Procedures (SOPs) • *Performance management* | Performance management • *Regular Group CEO Message* | Regular Group CEO messages • Aplikasi MyStar | MyStar application • Forum Komunikasi Employees | Employee communication forums • *Talent assessment* | Talent assessments
Penanggung | **Insurance Companies/Payers**	
• Akses layanan kesehatan bagi peserta asuransi dan karyawan mitra korporasi | Access to healthcare services for insured members and corporate employees • Transparansi dan keandalan proses administrasi klaim | Transparency and reliability of claims administration • Kolaborasi peningkatan mutu layanan kesehatan | Collaboration to enhance healthcare service quality	• Penyederhanaan dan digitalisasi proses administrasi klaim untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pasien | Streamlining and digitalizing claims administration to improve efficiency and patient convenience • Koordinasi dan evaluasi berkala dengan mitra asuransi dan korporasi untuk menjaga kualitas layanan | Periodic coordination and evaluation with insurance and corporate partners to maintain service quality • Sosialisasi layanan dan inovasi medis terbaru guna meningkatkan pemahaman terhadap pilihan perawatan yang tersedia | Communication of new medical services and innovations to improve understanding of available treatment options

Topik Utama Key Topics	Pendekatan Terhadap Stakeholder Engagement Stakeholder Engagement Approach
BPJS | National Health Insurance Administrator	
• Layanan berkualitas dengan manajemen biaya yang efisien | High-quality services with efficient cost management • Proses administrasi yang cepat, responsif dan akurat | Fast, responsive, and accurate administrative processes	• Mempermudah alur klaim asuransi | Streamlining insurance claims processes • Meningkatkan akses layanan berkualitas ke pengguna BPJS | Improving access to quality healthcare services for BPJS participants
Pemasok | Suppliers	
• Prinsip dan kode etik pengadaan barang | Procurement principles and code of ethics • Kepatuhan pada ketentuan persyaratan yang berlaku | Compliance with applicable terms and requirements • Negosiasi yang adil dan transparan | Fair and transparent negotiations • Pembayaran yang tepat waktu | Timely payments	• Penilaian sertifikasi ESG vendor | Vendor ESG certification assessments • Implementasi HIS terintegrasi dan portal vendor untuk efisiensi operasional dan integrasi prinsip ESG | Implementation of an integrated Hospital Information System (HIS) and vendor portal to improve operational efficiency and integrate ESG principles
Masyarakat sekitar | Local Communities	
• Program CSR yang dilaksanakan dengan baik untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat lokal | Well-executed Corporate Social Responsibility (CSR) programs to improve the welfare of local communities • Lingkungan yang sehat dan aman | A healthy and safe environment	• Layanan kesehatan rutin dan terjangkau untuk membantu Local Communities | Regular and affordable healthcare services for local communities • Donasi bencana alam | Natural disaster relief donations • Akses ke ilmu kesehatan | Access to health education • Mengikutsertakan dalam pelatihan K3 | Participation in Occupational Health and Safety (OHS/K3) training programs
Pemegang Saham dan Investor | Shareholders and Investors	
• Kinerja keuangan Perseroan | The Company's financial performance • Pertumbuhan dan keberlanjutan kinerja keuangan | Financial growth and performance sustainability • Pelaporan yang jelas dan transparan | Clear and transparent reporting	• Rapat umum pemegang saham | General Meetings of Shareholders • Publikasi laporan rutin | Regular report publications • Laporan tahunan & laporan keberlanjutan | Annual reports and sustainability reports • Pertemuan investor | Investor meetings
Pemerintah Government	
• Komunikasi tentang regulasi, kepatuhan, kerja sama | Communication regarding regulations, compliance, and cooperation • Monitoring kesehatan dan keselamatan kerja | Monitoring of occupational health and safety	• Memberikan laporan K3 | Submission of Occupational Health and Safety (OHS/K3) reports • Mematuhi regulasi dan autan dari Kementerian Kesehatan, Dinas Kesehatan, dan pemerintah setempat | Compliance with regulations and directives from the Ministry of Health, Regional Health Offices, and relevant local government authorities

Menentukan Topik Material [GRI 3-1]

Determining Material Topics

Perseroan melakukan penilaian materialitas sebagai dasar untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi isu-isu yang memiliki dampak signifikan terhadap keberlangsungan bisnis serta kepentingan para pemangku kepentingan. Proses ini dirancang untuk memastikan bahwa strategi dan pengungkapan keberlanjutan Perseroan selaras dengan dinamika industri layanan kesehatan dan relevan terhadap ekspektasi pemangku kepentingan.

Penilaian materialitas dilakukan melalui pengumpulan dan analisis informasi dari berbagai sumber, termasuk masukan pemangku kepentingan, referensi industri kesehatan, serta data dan laporan internal maupun eksternal. Proses tersebut dilaksanakan secara sistematis melalui tahapan berikut:

The Company conducts a materiality assessment as the basis for identifying and evaluating issues that have a significant impact on business continuity and stakeholder interests. This process is designed to ensure that the Company's sustainability strategy and disclosures align with healthcare industry dynamics and stakeholder expectations.

The materiality assessment is carried out through the collection and analysis of information from various sources, including stakeholder input, healthcare industry references, and internal and external data and reports. The process is implemented systematically through the following stages:

1 Identifikasi Potensi Dampak Lingkungan dan Sosial
Identification of Potential Environmental and Social Impacts

- Mengidentifikasi potensi risiko lingkungan dan sosial melalui kajian literatur | Identifying potential environmental and social risks through literature review
- Menganalisis hasil keterlibatan dengan pemangku kepentingan | Analyzing the results of stakeholder engagement
- Melakukan *benchmarking* dengan institusi sejenis | Conducting benchmarking against comparable institutions
- Memetakan topik keberlanjutan sesuai standar yang relevan | Mapping sustainability topics in accordance with relevant standards
- Mengonsolidasikan topik keberlanjutan berdasarkan dampak lingkungan, sosial, dan ekonomi yang signifikan | Consolidating sustainability topics based on significant environmental, social, and economic impacts

2 Pengumpulan Data Kuantitatif & Kualitatif
Quantitative & Qualitative Data Collection

- Menyusun pertanyaan untuk survei materialitas dan diskusi kelompok terfokus (FGD) | Developing questions for materiality surveys and focus group discussions (FGDs)
- Mengumpulkan masukan dari pemangku kepentingan internal dan eksternal | Collecting input from internal and external stakeholders
- Menentukan pemilihan pemangku kepentingan yang relevan | Determining the selection of relevant stakeholders
- Melaksanakan survei kepada pemangku kepentingan internal dan eksternal | Conducting surveys with internal and external stakeholders
- Mengadakan FGD dengan pemangku kepentingan internal dan/atau eksternal | Holding FGDs with internal and/or external stakeholders
- Mengonsolidasikan topik-topik diskusi yang aktif bersama para pemangku kepentingan | Consolidating active discussion topics with stakeholders

3 Analisis Hasil
Results Analysis

- Menganalisis hasil survei dan hasil diskusi dengan tim keberlanjutan internal dari berbagai unit bisnis, konsultan keberlanjutan, dan pihak manajemen | Analyzing survey results and discussion outcomes with internal sustainability teams across business units, sustainability consultants, and management
- Menentukan 10 (sepuluh) topik prioritas yang memiliki dampak paling besar bagi perusahaan dan industri kesehatan | Determining 10 (ten) priority topics with the greatest impact on the Company and the healthcare industry

4 Konfirmasi dan Persetujuan
Confirmation and Approval

- Melakukan validasi topik-topik material bersama dengan tim terkait | Validating material topics with relevant internal teams
- Memperoleh persetujuan akhir atas topik-topik material dari Direksi | Obtaining final approval of material topics from the Board of Directors

Melalui proses penilaian materialitas yang telah dilaksanakan, Perseroan menetapkan sepuluh isu keberlanjutan utama yang dinilai paling relevan terhadap keberlanjutan usaha dan kepentingan pemangku kepentingan. Penetapan isu-isu tersebut dilakukan melalui kajian manajemen lintas departemen dan telah memperoleh persetujuan Direksi.

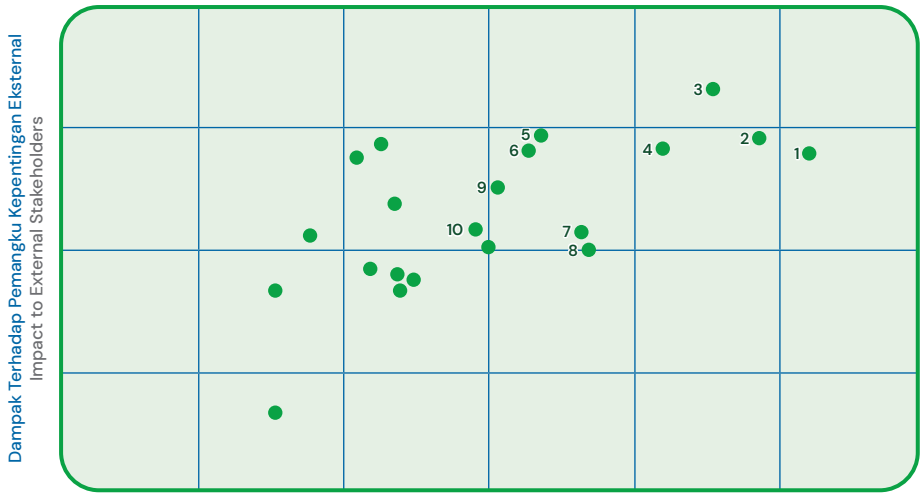
Through the materiality assessment process, the Company has identified ten key sustainability issues considered most relevant to business sustainability and stakeholder interests. These issues were determined through cross- departmental management review and have received approval from the Board of Directors.

Topik Material [GRI 3-2]
Material Topics



1. Keselamatan pasien dan kualitas perawatan
   Patient safety and quality of care
2. Privasi dan keamanan data
   Data privacy and security
3. Pengalaman pasien/Kepuasan pelanggan
   Patient experience/customer satisfaction
4. Etika dan integritas
   Ethics and integrity
5. Keselamatan karyawan
   Employee safety
6. Kualitas air
   Water quality
7. Transparansi
   Transparency
8. Keragaman, kesetaraan, dan inklusi
   Diversity, equity, and inclusion
9. Pengembangan talenta
   Talent development
10. Rantai nilai yang berkelanjutan
    Sustainable value chain

Matriks Materialitas
Materiality Matrix [GRI 3-2]



Berdasarkan hasil identifikasi dan evaluasi dampak yang dilakukan, tidak ditemukan kejadian atau insiden yang bersifat signifikan yang menimbulkan kerugian bagi Perseroan maupun pemangku kepentingan sebagai akibat dari kegiatan operasional atau kebijakan yang diterapkan. Sejalan dengan hasil tersebut, dalam Laporan Keberlanjutan tahun 2025 ini Perseroan tidak mengungkapkan keterkaitan terhadap dampak negatif, baik dalam kategori sebagai pihak yang menyebabkan, berkontribusi, maupun terkait dengan terjadinya dampak negatif.

Based on the results of the impact identification and evaluation conducted, no significant events or incidents were identified that resulted in losses to the Company or its stakeholders arising from operational activities or implemented policies. In line with these findings, the Company does not disclose any association with negative impacts in the 2025 Sustainability Report, whether as a party that caused, contributed to, or was otherwise linked to the occurrence of such negative impacts.



Batasan Topik
Topic Boundaries

Pada tahun 2025, keselamatan pasien dan kualitas pelayanan ditetapkan sebagai isu material paling signifikan dalam pengelolaan keberlanjutan Perseroan. Penetapan ini mencerminkan fokus utama Perseroan dalam menjaga standar layanan medis yang aman, andal, dan bertanggung jawab, sekaligus menjawab meningkatnya ekspektasi pemangku kepentingan dan masyarakat terhadap mutu layanan kesehatan.

Untuk menetapkan batasan topik material secara jelas, Perseroan mengklasifikasikan dampak dari kegiatan operasional ke dalam 3 (tiga) kategori berikut:

In 2025, patient safety and quality of care were designated as the most significant material issues in the Company's sustainability management. This designation reflects the Company's primary focus on maintaining safe, reliable, and responsible medical service standards, while addressing increasing stakeholder and public expectations regarding healthcare quality.

To clearly define the boundaries of material topics, the Company classifies the impacts of its operational activities into the following 3 (three) categories:

No	Topik Material Material Topic	Topik GRI GRI Topic	Mayapada Hospital	Vendor	Karyawan Employees	Pasien/Pelanggan Patient/Customers	Masyarakat Sekitar Local Communities
1.	Keselamatan Pasien dan Kualitas Perawatan Patient Safety and Quality of Care	Kesehatan dan keselamatan pasien Patient health and safety	●	●	●	●	
2.	Privasi dan keamanan data Data privacy and security	Privasi pelanggan Customer privacy	●	●		●	
3.	Pengalaman pasien/Kepuasan Pelanggan Patient experience/customer satisfaction	Pemasaran dan Pelabelan Marketing and labeling	●		●	●	
4.	Etika dan integritas Ethics and integrity	Pemasaran dan Pelabelan Marketing and labeling	●		●		
5.	Keselamatan karyawan Employee safety	Kesehatan dan Keselamatan Kerja Occupational health and safety	●		●		
6.	Kualitas air Water quality	Air dan Efluen Water and effluents	●				●
7.	Transparansi Transparency	Anti Korupsi Perilaku Anti Persaingan Anti-corruption and anti- competitive behavior	●				
8.	Keragaman, kesetaraan, dan inklusi Diversity, equity, and inclusion	Keanekaragaman dan Peluang yang Setara, Non Diskriminasi Diversity and equal opportunity; non-discrimination	●		●		
9.	Pengembangan talenta Talent development	Pelatihan dan Pendidikan Training and education	●		●		
10.	Rantai nilai yang berkelanjutan Sustainable value chain	Penilaian Lingkungan Pemasok, Penilaian Sosial Pemasok Supplier environmental assessment; supplier social assessment	●	●			

Disebabkan | Caused
Dampak yang berada di bawah kendali langsung perusahaan, sehingga dapat dicegah atau dikelola secara langsung.
Impacts that are under the Company's direct control and can therefore be prevented or managed directly.

Berkontribusi | Contributed
Dampak yang dipengaruhi oleh operasional perusahaan, tetapi tidak sepenuhnya berada dalam kendali kami.
Impacts that are influenced by the Company's operations but are not fully under the Company's control.

Berkaitan | Linked
Dampak yang terjadi melalui hubungan bisnis atau rantai nilai, di mana perusahaan hanya memiliki pengaruh tidak langsung.
Impacts that occur through business relationships or the value chain, where the Company has only indirect influence.



03

Tata Kelola Berintegritas untuk Layanan Kesehatan yang Bertanggung Jawab

Integrity-Driven Governance for Responsible Healthcare Services

Tata Kelola Berintegritas untuk Layanan Kesehatan yang Bertanggung Jawab

Integrity-Driven Governance for Responsible Healthcare Services

Perseroan memaknai tata kelola perusahaan yang baik *(Good Corporate Governance)* sebagai fondasi utama dalam penyelenggaraan layanan kesehatan yang dapat diandalkan. Bagi kami, keberlanjutan tidak berhenti pada pemenuhan ketentuan, tetapi tercermin dalam setiap keputusan klinis, operasional, dan manajerial yang kami ambil. Setiap keputusan tersebut membawa konsekuensi langsung terhadap keselamatan pasien, mutu layanan, serta keberlanjutan lingkungan dan komunitas di sekitar rumah sakit.

The Company defines Good Corporate Governance as the primary foundation for delivering reliable healthcare services. For us, sustainability goes beyond regulatory compliance and is reflected in every clinical, operational, and managerial decision we make. Each of these decisions carries direct consequences for patient safety, service quality, and the sustainability of the surrounding environment and communities.

Untuk itu, kami berkomitmen membangun tata kelola keberlanjutan yang tidak hanya memperkuat standar pelayanan kesehatan, tetapi juga memastikan kehadiran rumah sakit memberikan nilai dan dampak positif bagi masyarakat. Melalui kepatuhan terhadap peraturan dan ketentuan yang berlaku, Perseroan memastikan seluruh aktivitas operasional dijalankan secara bertanggung jawab. Perseroan juga mengintegrasikan prinsip *Environmental, Social, and Governance (ESG)* yang selaras dengan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) dalam praktik bisnis. Seluruhnya bertujuan untuk memastikan bahwa setiap aktivitas operasional berjalan tanpa menimbulkan risiko dampak negatif bagi Perseroan maupun pemangku kepentingan.

Accordingly, we are committed to building sustainability governance that not only strengthens healthcare service standards but also ensures that the hospital's presence delivers value and positive impact to society. Through compliance with applicable laws and regulations, the Company ensures that all operational activities are conducted responsibly. The Company also integrates Environmental, Social, and Governance (ESG) principles aligned with the Sustainable Development Goals (SDGs) into its business practices. These efforts aim to ensure that all operational activities are carried out without creating risks of negative impacts for the Company or its stakeholders.

Komitmen Menjalankan Bisnis Berkelanjutan [OJK F.1] [GRI 2-24]

Commitment to Conducting Sustainable Business

Perseroan membangun budaya keberlanjutan dengan mengintegrasikan prinsip tanggung jawab sosial, etika, dan keselamatan pasien ke dalam praktik kerja sehari-hari. Komitmen ini tidak hanya dituangkan dalam kebijakan, tetapi ditanamkan sebagai bagian dari budaya organisasi yang dijalankan oleh seluruh insan Perseroan.

The Company fosters a culture of sustainability by integrating principles of social responsibility, ethics, and patient safety into daily work practices. This commitment is not only documented in policies but embedded as part of the organizational culture upheld by all Company personnel.

Nilai keberlanjutan diinternalisasikan melalui sosialisasi kode etik dan perilaku, pelatihan kepatuhan, penguatan budaya keselamatan pasien, serta peningkatan kesadaran terhadap tata kelola yang baik. Sosialisasi dilakukan melalui forum internal, koordinasi antar divisi, serta berbagai kanal komunikasi digital seperti email blast dan grup WhatsApp resmi. Perseroan juga menyelenggarakan program penguatan budaya patient safety di seluruh unit rumah sakit.

Sustainability values are internalized through the dissemination of codes of ethics and conduct, compliance training, reinforcement of patient safety culture, and increased awareness of good governance. It is disseminated through internal forums, inter-division coordination, and various digital communication channels such as email blasts and official WhatsApp groups. The Company also conducts patient safety culture strengthening programs across all hospital units.

Untuk memperkuat praktik bisnis yang bertanggung jawab, Perseroan menerapkan kebijakan pencegahan korupsi dan gratifikasi, mekanisme *whistleblowing* yang dapat diakses oleh karyawan dan pemangku kepentingan, serta sistem manajemen risiko yang terintegrasi. Penerapan kebijakan tersebut dipantau secara berkala untuk memastikan konsistensi dan efektivitasnya.

To strengthen responsible business practices, the Company implements anti-corruption and anti-gratification policies, a whistleblowing mechanism accessible to employees and stakeholders, and an integrated risk management system. Implementation of these policies is monitored periodically to ensure consistency and effectiveness.

Melalui pendekatan ini, keberlanjutan tidak diposisikan sebagai inisiatif terpisah, tetapi sebagai bagian dari cara Perseroan bekerja, mengambil keputusan, dan melayani pasien setiap hari.

Through this approach, sustainability is not positioned as a separate initiative but as an integral part of how the Company operates, makes decisions, and serves patients every day.

Struktur Tata Kelola Keberlanjutan [GRI 2-9] [GRI 2-11]

Sustainability Governance Structure

Untuk memastikan tata kelola berjalan efektif dan terintegrasi di seluruh jaringan Mayapada Hospital, Perseroan menerapkan struktur tata kelola yang memberikan kejelasan fungsi, akuntabilitas, serta alur pelaporan. Struktur ini dibangun agar mampu mendukung pengambilan keputusan yang transparan, responsif, dan berbasis risiko, terutama dalam konteks operasional rumah sakit yang memiliki sensitivitas tinggi terhadap aspek keselamatan pasien, kualitas layanan, dan kepatuhan regulasi kesehatan.

Struktur tata kelola Perseroan dalam korporasi terdiri dari Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) sebagai pemegang otoritas tertinggi, Dewan Komisaris yang menjalankan fungsi pengawasan, serta Direksi yang bertanggung jawab atas pengelolaan operasional rumah sakit termasuk implementasi kebijakan keberlanjutan.

Sebagai struktur tertinggi dalam tata kelola, RUPS memiliki wewenang untuk menyetujui Laporan Tahunan, termasuk Laporan Keberlanjutan, serta mengevaluasi pencapaian tujuan keberlanjutan Perseroan. RUPS juga berfungsi sebagai forum utama di mana Pemegang Saham dapat berpartisipasi, memberikan masukan, dan menyetujui kebijakan dan program keberlanjutan yang diusulkan oleh Manajemen. Sepanjang 2025, Perseroan telah menyelenggarakan RUPS Luar Biasa pada 10 Februari dan 15 April serta RUPS Tahunan pada 5 Juni 2025. Informasi terkait agenda rapat, kehadiran, mekanisme pengambilan, dan hasil Keputusan RUPS dapat dilihat dalam Laporan Tahunan 2025 dan *website* Perseroan.

To ensure governance is effective and integrated across the Mayapada Hospital network, the Company implements a governance structure that provides clarity of roles, accountability, and reporting lines. This structure is designed to support transparent, responsive, and risk-based decision-making, particularly in the hospital operational context, which has high sensitivity to patient safety, service quality, and healthcare regulatory compliance.

The Company's governance structure consists of the General Meeting of Shareholders (GMS) as the highest authority, the Board of Commissioners carrying out supervisory functions, and the Board of Directors responsible for hospital operations management, including the implementation of sustainability policies.

As the highest governance body, the GMS has the authority to approve the Annual Report, including the Sustainability Report, and to evaluate the achievement of the Company's sustainability objectives. The GMS also serves as the primary forum through which Shareholders may participate, provide input, and approve sustainability policies and programs proposed by Management. Throughout 2025, the Company held an Extraordinary GMS on February 10 and April 15 as well as an Annual GMS on June 5, 2025. Information regarding meeting agendas, attendance, voting mechanisms, and GMS resolutions can be found in the 2025 Annual Report and on the Company's website.





Peran Badan Governansi [GRI 2-12] [2-16]

Role of Governance Bodies

Dewan Komisaris menjalankan fungsi pengawasan atas kebijakan dan kinerja Direksi dengan memastikan bahwa strategi dan operasional Perseroan selaras dengan prinsip tata kelola yang baik serta mempertimbangkan aspek keberlanjutan. Dalam menjalankan peran tersebut, Dewan Komisaris memberikan arahan strategis dan melakukan pengawasan atas pengelolaan risiko, kepatuhan, serta integrasi isu Lingkungan, Sosial, dan Ekonomi dalam pengambilan keputusan Perseroan. Ketua Dewan Komisaris Perseroan tidak merangkap sebagai anggota Direksi atau Pejabat Eksekutif Perseroan sebagai bentuk pemisahan peran untuk menjaga independensi fungsi pengawasan dan meminimalkan potensi benturan kepentingan. **[G-03]**

The Board of Commissioners carries out supervisory functions over the policies and performance of the Board of Directors by ensuring that the Company's strategy and operations are aligned with good governance principles while considering sustainability aspects. In performing this role, the Board of Commissioners provides strategic direction and supervises risk management, compliance, and the integration of Environmental, Social, and Economic issues into Company decision-making. The President Commissioner does not concurrently serve as a member of the Board of Directors or as an Executive Officer of the Company, ensuring separation of roles to maintain independence of the supervisory function and minimize potential conflicts of interest. **[G-03]**

Sejalan dengan tanggung jawab Perseroan dalam membangun dan mengelola kawasan, Dewan Komisaris juga menjalankan pengawasan atas pengelolaan dampak Ekonomi, Sosial, dan Lingkungan melalui pemantauan kebijakan strategis, evaluasi risiko utama, serta pembahasan berkala atas isu keberlanjutan yang material. Dalam pelaksanaannya, Dewan Komisaris memperoleh laporan dan masukan dari Direksi terkait implementasi strategi keberlanjutan, pengelolaan risiko ESG, serta tindak lanjut atas isu yang berpotensi memengaruhi kinerja jangka panjang Perseroan.

In line with the Company's responsibility to develop and manage its operational areas, the Board of Commissioners also oversees the management of Economic, Social, and Environmental impacts through monitoring strategic policies, evaluating key risks, and regularly discussing material sustainability issues. In carrying out these responsibilities, the Board of Commissioners receives reports and input from the Board of Directors regarding the implementation of sustainability strategies, ESG risk management, and follow-up actions on issues that may affect the Company's long-term performance.

Direksi bertanggung jawab atas pengelolaan kegiatan usaha sehari-hari dan implementasi strategi Perseroan, termasuk penerapan praktik keberlanjutan di seluruh lini operasional. Direksi memastikan bahwa kebijakan yang telah disetujui oleh RUPS dan Dewan Komisaris dijalankan secara efektif, serta mendelegasikan kewenangan operasional kepada pejabat dan unit kerja lintas fungsi sesuai dengan peran masing-masing, dengan tetap menjaga akuntabilitas dan pengawasan yang memadai.

The Board of Directors is responsible for managing daily business activities and implementing the Company's strategy, including the application of sustainability practices across all operational lines. The Board ensures that policies approved by the GMS and Board of Commissioners are implemented effectively and delegates operational authority to officers and cross-functional work units according to their respective roles, while maintaining adequate accountability and oversight.

Untuk menjaga kualitas badan governansi, Perseroan memastikan bahwa komposisi Dewan Komisaris dan Direksi mencerminkan keberagaman latar belakang, kompetensi, pengalaman, serta perspektif yang relevan dengan kebutuhan Perseroan. Keberagaman ini dipandang sebagai faktor penting dalam mendukung kualitas pengawasan dan pengambilan keputusan yang lebih komprehensif. Komposisi Dewan Komisaris dan Direksi mempertimbangkan latar belakang profesional, kompetensi, pengalaman, serta keberagaman gender sesuai dengan kebutuhan Perseroan dan ketentuan yang berlaku. **[G-01]**

To maintain the quality of governance bodies, the Company ensures that the composition of the Board of Commissioners and Board of Directors reflects diversity of background, competence, experience, and perspectives relevant to the Company's needs. This diversity is regarded as an important factor in supporting higher-quality oversight and more comprehensive decision-making. The composition of the Board of Commissioners and Board of Directors considers professional background, competence, experience, and gender diversity in accordance with the Company's needs and applicable regulations. **[G-01]**

Pelaksanaan fungsi pengawasan dan pengambilan keputusan oleh Dewan Komisaris dan Direksi dilakukan melalui mekanisme rapat yang diselenggarakan secara berkala. Rapat-rapat tersebut menjadi forum utama untuk membahas kinerja Perseroan, arah strategis, pengelolaan risiko, serta isu-isu keberlanjutan yang relevan dengan kegiatan usaha Perseroan. Sepanjang tahun 2025, Dewan Komisaris telah mengadakan rapat internal sebanyak 6 (enam) kali dan rapat gabungan dengan Direksi sebanyak 3 (tiga) kali, sementara Direksi telah mengadakan rapat sebanyak 12 (dua belas) kali. **[G-02]**

Supervisory and decision-making functions by the Board of Commissioners and Board of Directors are carried out through meetings held on a regular basis. These meetings serve as the primary forum for discussing Company performance, strategic direction, risk management, and sustainability issues relevant to the Company's business activities. Throughout 2025, the Board of Commissioners held 6 (six) internal meetings and 3 (three) joint meetings with the Board of Directors, while the Board of Directors held 12 (twelve) meetings. **[G-02]**

Penilaian Kinerja Badan Tata Kelola Tertinggi [GRI 2-18]

Performance Evaluation of The Highest Governance Bodies

Setiap tahunnya dalam RUPST, Direksi dan Dewan Komisaris menyampaikan pertanggungjawaban terhadap kepengurusan Perseroan dan jalannya fungsi pengawasan yang meliputi laporan tata kelola, laporan pengawasan, dan hasil penilaian *Key Performance Indicators* (KPI). Selain itu, penilaian terhadap komite dibawah Dewan Komisaris didasarkan pada tugas dan tanggung jawab pokok masing-masing sebagai acuan dalam menentukan pencapaian KPI. Seluruh elemen badan tata kelola tertinggi tersebut telah menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik di sepanjang tahun 2025. [G-04]

Each year at the Annual GMS, the Board of Directors and Board of Commissioners present accountability reports on the Company's management and the execution of supervisory functions, including governance reports, supervisory reports, and Key Performance Indicator (KPI) evaluation results. In addition, assessments of committees under the Board of Commissioners are based on their respective duties and responsibilities as a reference for determining KPI achievement. All elements of the highest governance bodies carried out their duties and responsibilities effectively throughout 2025. [G-04]

Nominasi dan Remunerasi Dewan Komisaris dan Direksi [GRI 2-10] [GRI 2-19] [GRI 2-20] [2-21]

Nomination and Remuneration of The Board of Commissioners and Board of Directors

Nominasi Direksi dan Dewan Komisaris mengacu pada ketentuan Anggaran Dasar Perseroan, UUPT, peraturan perundang-undangan lainnya yang terkait, serta kebijakan dan proses nominasi dari Komite Nominasi dan Remunerasi. Apabila diperlukan, Komite Nominasi dan Remunerasi dapat mengundang konsultan independen untuk membantu proses nominasi dan evaluasi Direksi dan Dewan Komisaris. [G-06]

The nomination of members of the Board of Directors and Board of Commissioners refers to the Company's Articles of Association, the Company Law, other relevant laws and regulations, as well as nomination policies and processes established by the Nomination and Remuneration Committee. When necessary, the Nomination and Remuneration Committee may engage independent consultants to assist in the nomination and evaluation processes for members of the Board of Directors and Board of Commissioners. [G-06]

Adapun kebijakan dan pelaksaan remunerasi Direksi dan Dewan Komisaris dilakukan berdasarkan Keputusan RUPS serta peraturan dan perundang-undangan yang berlaku. Besaran remunerasi Direksi dan Dewan Komisaris diberikan dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. Pencapaian kinerja bisnis dan operasional Perseroan;
2. Kondisi ekonomi makro serta dengan pembanding dengan perusahaan sejenis; dan
3. Kontribusi dan pencapaian kinerja dari masing-masing anggota Direksi dan Dewan Komisaris.

Remuneration policies and implementation for members of the Board of Directors and Board of Commissioners are determined based on resolutions of the GMS and applicable laws and regulations. The level of remuneration is determined with consideration of the following:

1. The Company's business and operational performance achievements;
2. Macroeconomic conditions and benchmarking against peer companies; and
3. The contributions and performance achievements of each member of the Board of Directors and Board of Commissioners.

Total remunerasi yang diterima anggota Direksi dan anggota Dewan Komisaris secara keseluruhan di tahun 2025 adalah sebesar Rp8,82 miliar dan pada tahun 2024 sebesar Rp3,88 miliar.

Total remuneration received by all members of the Board of Directors and Board of Commissioners in 2025 amounted to **Rp8.82 billion**, compared to **Rp3.88 billion** in 2024.

Peningkatan Kompetensi Dewan Komisaris dan Direksi [OJK E.2] [GRI 2-17]

Enhancement of Competencies of The Board of Commissioners and Board of Directors

Perseroan secara berkelanjutan mendorong peningkatan kompetensi Dewan Komisaris dan Direksi melalui penyampaian pembaruan informasi, pembahasan dalam rapat, serta partisipasi dalam kegiatan pengembangan kompetensi yang relevan dengan dinamika bisnis, regulasi, dan isu keberlanjutan. Upaya ini dilakukan untuk memastikan kecukupan pengetahuan kolektif badan governansi tertinggi dalam menjalankan peran pengawasan dan pengelolaan Perseroan secara bertanggung jawab. [G-05]

The Company continuously encourages the enhancement of competencies of the Board of Commissioners and Board of Directors through the provision of updated information, discussions during meetings, and participation in competency development activities relevant to business dynamics, regulatory developments, and sustainability issues. These efforts are undertaken to ensure the collective adequacy of knowledge of the highest governance bodies in carrying out their supervisory and management roles responsibly. [G-05]

Dewan Komisaris
Board of Commissioners

Topik/Jenis Pelatihan Training Topics/Types	Tempat Location	Bulan Month
Advance Leadership: Impact of Isomorphism and Coercivism	Singapura | Singapore	Januari | January
Pengawasan dan Evaluasi Organ Perusahaan | Supervision and Evaluation of Company Organization	Jakarta	Februari | February
MHG Executive Development Program (EDP)-People Focus	Jakarta	Februari | February
GRC, Alat Pengendali Risiko | GRC, Risk Control Tools	Jakarta	Maret | March
Finding Clarity	Jakarta	Mei | May
Governance Excellence as the Foundation for Sustainable Corporate Performance	Singapura | Singapore	Juni | June
Investment Evaluation-Time Value of Money, Compensation, and Exit Scheme	Singapura | Singapore	Agustus | August
Dampak Krisis terhadap Sektor Usaha: Likuiditas, Solvabilitas, dan Kepercayaan Pasar | The Impact of a Crisis on the Business Sector: Liquidity, Solvency, and Market Confidence	Jakarta	September | September
Perkembangan Tanggung Jawab Direksi, Komisaris, dan Pemegang Saham | Development of Responsibilities of Directors, Commissioners, and Shareholders	Jakarta	Oktober | October
Tata Kelola dan Transparansi Emiten | Issuer Governance and Transparency	Jakarta	Oktober | October
Penyesuaian Rencana Bisnis dan Anggaran dalam Konteks Transformasi Perusahaan | Adjusting Business Plans and Budgets in the Context of Corporate Transformation	Jakarta	November | November





Direksi
Board of Directors

Topik/Jenis Pelatihan Training Topics/Types	Tempat Location	Bulan Month
IP: A Value Added in Corporate Action	Singapura | Singapore	Januari | January
Advance Leadership: Impact of Isomorphism and Coercivism	Singapura | Singapore	Januari | January
MHG Executive Development Program (EDP)-People Focus	Jakarta	Februari | February
Understanding The Role of Regulators and Professionals Bodies in Promoting Sustainable Governance Standards-Region Approach	Singapura | Singapore	Februari | February
Finding Clarity	Jakarta	Mei | May
Konsep Manajemen Pelindungan Data Pribadi di Industri Layanan Kesehatan | Personal Data Protection Management Concept in the Healthcare Industry	Jakarta	Juni | June
Impact of Sources of Capital and Capital Structure to Business Plan	Jakarta	Juni | June
Indonesian Corporate Sustainability Outlook 2025	Jakarta	Juli | July
Navigating Global Uncertainties: The Resilience of Indonesia's Economic and Financial Systems	Jakarta	Agustus | August
Investment Evaluation-Time Value of Money, Compensation, and Exit Scheme	Singapura | Singapore	Agustus | August
Feasible-Bankable: Growth Perspective	Jakarta	Agustus | August
Digital Risk and Its Mitigation Strategy: South East Asia Practice	Singapura | Singapore	September | September
Merger and Acquisition of a Public Listed Company-Regulation Strategy	Jakarta	September | September
Perkembangan Tanggung Jawab Direksi, Komisaris, dan Pemegang Saham | Development of Responsibilities of Directors, Commissioners, and Shareholders	Jakarta	Oktober | October
Restrukturisasi Organisasi dan Transformasi Operasional Pasca Krisis | Post-Crisis Organizational Restructuring and Operational Transformation	Jakarta	Oktober | October
Kepemimpinan Adaptif dan Manajemen Perubahan | Adaptive Leadership and Change Management	Jakarta	Oktober | October
Green Economic Outlook 2026	Jakarta	Desember | December



Kode Etik [GRI 2-23]
Code of Ethics

Kode Etik merupakan pedoman perilaku bagi seluruh insan Perseroan dalam menjalankan layanan kesehatan secara etis, aman, dan bertanggung jawab. Kode Etik ini berlaku untuk seluruh karyawan, tenaga kesehatan, manajemen, Direksi, dan Dewan Komisaris, serta mengatur standar integritas, kepatuhan terhadap regulasi kesehatan, perlindungan pasien, dan hubungan profesional dengan pemangku kepentingan. Penerapan Kode Etik memastikan bahwa setiap keputusan dan tindakan yang diambil mendukung praktik usaha yang transparan, berintegritas, dan sejalan dengan prinsip keberlanjutan.

The Code of Ethics serves as a behavioral guideline for all Company personnel in delivering healthcare services ethically, safely, and responsibly. The Code of Ethics applies to all employees, healthcare professionals, management, the Board of Directors, and the Board of Commissioners, and governs standards of integrity, compliance with healthcare regulations, patient protection, and professional relationships with stakeholders. Implementation of the Code of Ethics ensures that every decision and action taken support transparent business practices with integrity and in line with sustainability principles.

Pokok-pokok Kode Etik Perseroan mencakup hal-hal sebagai berikut:

The main principles of the Company's Code of Ethics include:

- **Tanggung jawab individu;** Individual responsibilities;
- **Tanggung jawab manajemen;** Management responsibilities;
- **Hubungan antar sesama karyawan;** Relationships among employees;
- **Hubungan antara perusahaan dan karyawan;** Relationships between the Company and employees;
- **Hubungan antara perusahaan dengan pemangku kepentingan.** Relationships between the Company and employees;

Sebagai bagian dari komitmen terhadap tata kelola yang bersih, Kode Etik juga mencakup kebijakan antikorupsi untuk menjaga integritas dan kejujuran setiap karyawan. Kebijakan ini selaras dengan prinsip tata kelola perusahaan yang baik, dan disosialisasikan secara aktif untuk memastikan pemahaman dan penerapan yang menyeluruh. Penerapan dan sosialisasi Kode Etik dilakukan di lingkungan Perseroan melalui kegiatan pendidikan, dan/atau pelatihan di lingkungan Perseroan serta alat komunikasi internal. **[GRI 2-24] [G-07]**

As part of its commitment to clean governance, the Code of Ethics also includes anti-corruption policies to uphold integrity and honesty among all employees. These policies are aligned with good corporate governance principles and are actively disseminated to ensure comprehensive understanding and implementation. Implementation and socialization of the Code of Ethics are carried out through education activities, training programs, and internal communication tools. **[GRI 2-24] [G-07]**

Sebagai bagian dari upaya penegakan etika, Perseroan menyediakan saluran pelaporan bagi karyawan untuk menyampaikan dugaan pelanggaran Kode Etik. Laporan yang diterima ditelaah oleh unit terkait untuk memastikan penanganan yang objektif dan sesuai ketentuan internal. Sanksi atau tindakan korektif dapat diterapkan apabila hasil penelaahan menunjukkan terjadinya pelanggaran terhadap Kode Etik. Untuk memperkuat penerapan etika kerja, setiap calon karyawan diwajibkan memahami dan menyetujui Kode Etik sebelum bergabung dengan perusahaan.

As part of ethical enforcement efforts, the Company provides reporting channels for employees to report suspected violations of the Code of Ethics. Reports received are reviewed by the relevant unit to ensure objective handling in accordance with internal provisions. Sanctions or corrective actions may be applied if review results indicate a violation of the Code of Ethics. To strengthen the implementation of ethical conduct, each prospective employee is required to understand and agree to the Code of Ethics prior to joining the Company.

Delegasi Tanggung Jawab Keberlanjutan [OJK E.1] [GRI 2-12] [GRI 2-13]

Delegation of Sustainability Responsibilities

Tanggung jawab pengelolaan dampak Ekonomi, Sosial, dan Lingkungan didelegasikan oleh Direksi kepada unit kerja dan penanggung jawab terkait sesuai dengan fungsi masing-masing, dengan tetap menjaga akuntabilitas pada tingkat manajemen senior. Mekanisme delegasi ini memastikan bahwa pengelolaan dampak dilakukan secara operasional di tingkat pelaksana, sementara pengawasan dan pengambilan keputusan strategis tetap berada pada Direksi dan Dewan Komisaris.

Responsibility for managing Economic, Social, and Environmental impacts is delegated by the Board of Directors to relevant work units and responsible officers according to their respective functions, while maintaining accountability at the senior management level. This delegation mechanism ensures that impact management is carried out operationally at the implementation level, while oversight and strategic decision-making remain under the authority of the Board of Directors and Board of Commissioners.

Departemen Pengembangan Strategis

Strategic Development Department

Departemen Pengembangan Strategis berperan dalam merancang dan mengembangkan strategi bisnis yang selaras dengan prinsip keberlanjutan, berdasarkan visi, misi, dan target Perseroan. Secara berkala, departemen ini berkoordinasi dengan *Chief Operating Officer* (COO) untuk memastikan setiap inisiatif sejalan dengan tujuan jangka panjang serta memberikan dampak positif bagi keberlanjutan Perseroan.

The Strategic Development Department is responsible for designing and developing business strategies aligned with sustainability principles, based on the Company's vision, mission, and targets. On a regular basis, this department coordinates with the Chief Operating Officer (COO) to ensure that each initiative supports long-term objectives and contributes positively to the Company's sustainability.

Departemen Klinis

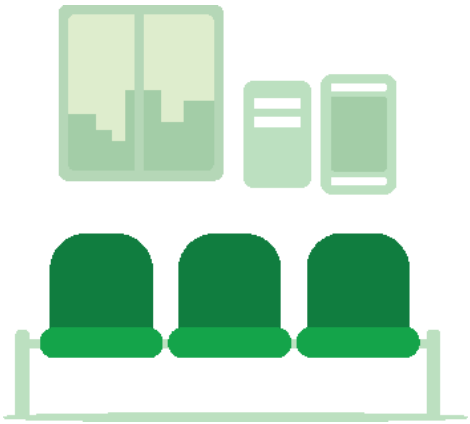
Clinical Department

Perseroan secara aktif mengkomunikasikan strategi dan pencapaian keberlanjutan, termasuk melalui penyusunan laporan keberlanjutan. Evaluasi strategi ini dilakukan secara kolaboratif oleh anggota direksi dan berbagai tim, seperti Divisi Medis, Keuangan, Komersial, dan Strategis, yang memberikan masukan dan membahas implementasi dalam pertemuan *Project Management Office* (PMO) setiap bulan.

The Company actively communicates its sustainability strategies and achievements, including through the preparation of sustainability reports. Evaluation of these strategies is conducted collaboratively by members of the Board of Directors and various teams, such as the Medical, Finance, Commercial, and Strategic Divisions, which provide input and discuss implementation during monthly Project Management Office (PMO) meetings.

Selain itu, Perseroan juga telah membentuk berbagai komite di bawah koordinasi Direksi untuk memastikan layanan yang diberikan tetap berkualitas dan etis. Salah satu komite yang memegang peran penting adalah Komite Medik. Komite ini bertugas mendampingi Direksi anak usaha dalam menjamin mutu profesi, proses kredensial tenaga kesehatan, serta penerapan etika dan disiplin di lingkungan rumah sakit. Upaya ini merupakan bagian dari komitmen kami untuk menjaga standar mutu, keselamatan pasien, dan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip etika dalam layanan kesehatan secara konsisten. Komite ini terdiri dari:

In addition, the Company has established various committees under the coordination of the Board of Directors to ensure that services remain high-quality and ethical. One of the key committees is the Medical Committee. This committee supports subsidiary Directors in ensuring professional standards, credentialing processes for healthcare professionals, and the implementation of ethics and discipline within the hospital environment. These efforts form part of our commitment to consistently maintaining quality standards, patient safety, and compliance with ethical principles in healthcare services. This committee consists of:



- **Komite Keperawatan;**
  Nursing Committee
- **Komite Mutu/Mutu dan Keselamatan Pasien;**
  Quality Committee/Quality and Patient Safety
- **Komite Pencegahan dan Pengendalian Infeksi;**
  Infection Prevention and Control Committee
- **Komite Etik dan Hukum RS;**
  Hospital Ethics and Legal Committee
- **Komite Kesehatan dan Keselamatan Kerja RS;**
  Hospital Occupational Health and Safety Committee
- **Komite Tenaga Kesehatan Lainnya.**
  Other Healthcare Professionals Committee

Kebijakan Anti-Korupsi
Anti-Corruption Policy

Perseroan memahami bahwa kejujuran dan integritas merupakan kunci utama dalam hal yang berkaitan dengan penyuapan dan sumbangan illegal disamping perlunya mekanisme pertanggungjawaban dan kontrol. Oleh karena itu, Perseroan telah memiliki Kebijakan Anti-Korupsi yang juga tercakup dalam Kode Etik Perseroan Penyuapan dan Sumbangan Ilegal. Perseroan senantiasa menjalankan aktivitasnya dengan integritas yang tinggi dan tidak mentolerir sama sekali adanya penyuapan dan sumbangan ilegal. **[G-07]**

Komitmen tersebut menjadi landasan bagi seluruh insan Perseroan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya serta menegaskan sikap Perseroan terhadap setiap bentuk perilaku yang dapat menimbulkan konflik kepentingan, termasuk tindakan Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) di lingkungan kerja Perseroan. Seluruh karyawan, jajaran Direksi, dan pemangku kepentingan yang terlibat langsung dalam operasional Perseroan wajib mematuhi kebijakan ini dan bersedia untuk ditindak secara tegas jika terbukti melakukan pelanggaran dengan konsekuensi sebagaimana dijelaskan dalam prosedur penegakan hukum yang berlaku. **[GRI 3-3]**

Perseroan secara rutin melakukan sosialisasi kepada manajemen dan karyawan terkait Anti Korupsi melalui berbagai media internal. Pada tahun 2025, sosialisasi kebijakan anti-korupsi dilaksanakan Perseroan dalam pelatihan karyawan dan sosialisasi kepada para pemangku kepentingan, termasuk penyedia barang dan/atau jasa. **[GRI 205-2]**

Sebagai bagian dari penilaian risiko korupsi, Perseroan melakukan evaluasi terhadap sejumlah area operasional yang memiliki potensi risiko lebih tinggi, termasuk proses pengadaan obat dan alat kesehatan, pengelolaan kontrak kerja sama, hubungan dengan pemasok dan pihak ketiga, serta administrasi pelayanan dan klaim. Seluruh area tersebut dinilai secara berkala oleh Unit Audit Internal untuk memastikan efektivitas pengendalian dan penerapan Kebijakan Anti-Korupsi dan Gratifikasi. Perseroan memastikan bahwa risiko pada area-area tersebut telah dimitigasi dengan memadai. **[GRI 205-1]**

The Company recognizes that honesty and integrity are fundamental in matters related to bribery and illegal donations, alongside the need for accountability and control mechanisms. Accordingly, the Company has established an Anti-Corruption Policy, which is also incorporated into the Company's Code of Ethics concerning Bribery and Illegal Donations. The Company conducts its activities with the highest integrity and does not tolerate bribery or illegal donations in any form. **[G-07]**

This commitment serves as the foundation for all Company personnel in carrying out their duties and responsibilities and affirms the Company's stance against any behavior that may create conflicts of interest, including Corruption, Collusion, and Nepotism (KKN) within the Company's work environment. All employees, members of the Board of Directors, and stakeholders directly involved in the Company's operations are required to comply with this policy and are subject to strict enforcement measures if proven to be in violation, in accordance with applicable procedures. **[GRI 3-3]**

The Company regularly conducts awareness and communication programs for management and employees regarding Anti-Corruption through various internal media. In 2025, the Company will implement an anti-corruption policy socialization through employee training and with an outreach to stakeholders, including providers of goods and/or services. **[GRI 205-2]**

As part of its corruption risk assessment, the Company evaluates several operational areas with higher potential risk, including pharmaceutical and medical equipment procurement processes, management of cooperation contracts, relationships with suppliers and third parties, as well as service administration and claims processes. These areas are periodically assessed by the Internal Audit Unit to ensure the effectiveness of controls and implementation of Anti-Corruption and Gratification Policies. The Company ensures that risks in these areas have been adequately mitigated. **[GRI 205-1]**

Perseroan melakukan audit secara berkala terhadap operasi dan proses pengadaan untuk mengidentifikasi potensi risiko KKN. Dalam hal ini, Audit Internal berperan dalam pencegahan korupsi dengan mengawasi transaksi dan aktivitas Perseroan, memberikan rekomendasi perbaikan, serta menyampaikan laporan independen kepada Direktur Utama. Setiap hasil audit digunakan untuk menyempurnakan kebijakan dan prosedur agar selaras dengan standar tata kelola yang berlaku. Untuk mendukung efektivitas fungsi audit, Komite Audit bertanggung jawab mengevaluasi hasil audit internal dan melaporkan temuan kepada Dewan Komisaris. Komite ini juga mengawasi penerapan manajemen risiko oleh Direksi serta menangani pengaduan terkait tata kelola sehingga informasi penting disampaikan secara transparan.

The Company conducts periodic audits of operations and procurement processes to identify potential risks of Corruption, Collusion, and Nepotism. Internal Audit plays a role in corruption prevention by overseeing Company transactions and activities, providing improvement recommendations, and delivering independent reports to the President Director. Each audit result is used to refine policies and procedures to align with prevailing governance standards. To support the effectiveness of the audit function, the Audit Committee evaluates internal audit results and reports findings to the Board of Commissioners. The committee also oversees risk management implementation by the Board of Directors and handles governance-related complaints to ensure important information is conveyed transparently.



Secara keseluruhan sepanjang tahun 2025, Perseroan mencatat tidak adanya insiden korupsi atau kasus hukum terkait korupsi yang dilaporkan. Tidak terdapat karyawan yang diberhentikan, pemasok yang dihentikan kontraknya, maupun kasus hukum yang berjalan terkait dugaan korupsi selama periode pelaporan. Setiap potensi pelanggaran yang teridentifikasi telah ditindaklanjuti sesuai dengan peraturan yang berlaku. [GRI 205-3]

Throughout 2025, the Company recorded no corruption incidents or legal cases related to corruption. No employees were dismissed, no suppliers had contracts terminated, and no legal cases were ongoing related to alleged corruption during the reporting period. Any potential violations identified were followed up in accordance with applicable regulations. **[GRI 205-3]**

Mencegah Benturan Kepentingan [GRI 2-15] [G-09]

Preventing Conflicts of Interest

Untuk memastikan objektivitas dalam setiap keputusan strategis dan operasional, Perseroan menerapkan kebijakan dan prosedur yang ketat, termasuk Kebijakan Transaksi Material. Kebijakan ini memastikan bahwa seluruh transaksi dilakukan berdasarkan prinsip kehati-hatian, mengacu pada anggaran dasar dan standar bisnis yang berlaku. Kami juga mengadopsi prinsip *arm's length* guna menjamin bahwa seluruh transaksi bebas dari pengaruh kepentingan pribadi.

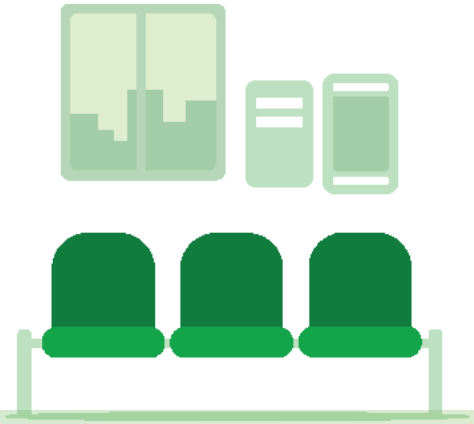
Kebijakan tersebut mengatur situasi yang dapat memengaruhi independensi individu dalam menjalankan tugasnya, termasuk interaksi dengan pemasok, mitra bisnis, rekanan medis, ataupun pihak eksternal lain yang memiliki hubungan komersial dengan rumah sakit. Seluruh insan Perseroan, mulai dari karyawan hingga Direksi, mendapatkan pedoman yang jelas mengenai tindakan yang harus dilakukan apabila menemukan kondisi yang dapat mengganggu objektivitas atau profesionalitas.

Sebagai bentuk komitmen terhadap transparansi, kami menerapkan PSAK No. 7 (Revisi 2010) tentang "Pengungkapan Pihak-pihak Berelasi". Melalui penerapan ini, kami mengungkapkan secara terbuka hubungan, transaksi, dan saldo dengan pihak berelasi, sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Seluruh informasi ini disajikan secara transparan dalam Laporan Keuangan per 31 Desember 2023, termasuk di dalamnya rincian transaksi berelasi dan upaya mitigasi potensi benturan kepentingan yang telah diaudit dalam laporan keuangan konsolidasi.

To ensure objectivity in all strategic and operational decisions, the Company implements strict policies and procedures, including a Material Transactions Policy. This policy ensures that all transactions are conducted based on prudence and in accordance with the Articles of Association and applicable business standards. The Company also adopts the arm's length principle to ensure that all transactions are free from personal interest influences.

These policies regulate situations that may affect an individual's independence in performing their duties, including interactions with suppliers, business partners, medical partners, or other external parties with commercial relationships with the hospital. All Company personnel, from employees to members of the Board of Directors, are provided with clear guidance on actions to take if they encounter conditions that could compromise objectivity or professionalism.

As part of its commitment to transparency, the Company applies PSAK No. 7 (Revised 2010) concerning "Related Party Disclosures." Through this implementation, the Company openly discloses relationships, transactions, and balances with related parties in accordance with applicable provisions. All such information is presented transparently in the Financial Statements as of December 31, 2023, including details of related-party transactions and mitigation measures for potential conflicts of interest, as audited in the consolidated financial statements.



Kebijakan *Whistleblowing* [GRI 2-16] [GRI 2-25] [GRI 2-26]
Whistleblowing Policy

Perseroan secara berkelanjutan mendorong penerapan Sistem Pelaporan Pelanggaran (*Whistleblowing*/WBS). WBS berfungsi sebagai mekanisme pengawasan internal untuk memitigasi potensi dampak yang dapat merugikan kinerja maupun citra Perseroan. Sistem ini juga menyediakan saluran yang aman bagi setiap individu, baik internal maupun eksternal, dalam melaporkan dugaan pelanggaran atau potensi pelanggaran secara transparan dan bertanggung jawab.

The Company continuously promotes the implementation of a Whistleblowing System (WBS). The WBS serves as an internal monitoring mechanism to mitigate potential impacts that could harm the Company's performance or reputation. The system also provides a secure channel for any individual, both internal and external, to report suspected violations or potential violations in a transparent and responsible manner.

Untuk memastikan setiap laporan dikelola dengan baik, WBS dilengkapi dengan kebijakan dan prosedur yang jelas. Masukan, terutama terkait layanan medis, ditangani oleh tim layanan pelanggan, sementara pengaduan operasional ditindaklanjuti oleh divisi terkait. Laporan-laporan atas indikasi pelanggaran dijamin perlindungannya oleh Perseroan dengan mengedepankan prinsip kerahasiaan atas pelapor. Perlindungan bagi pelapor dalam hal ini termasuk perlindungan dari segala bentuk ancaman, intimidasi, hukuman atau tindakan yang tidak menyenangkan dari pihak manapun.

To ensure that each report is handled properly, the WBS is supported by clear policies and procedures. Feedback, particularly regarding medical services, is handled by the customer service team, while operational complaints are followed up by the relevant division. Reports of suspected violations are protected by the Company under principles of reporter confidentiality. Protection for reporters includes safeguards against any form of threat, intimidation, punishment, or unfavorable treatment from any party.

Pengaduan dapat disampaikan melalui email ke Sekretaris Perusahaan atau melalui platform media sosial seperti Instagram dan Facebook. Perseroan menjamin kerahasiaan identitas pelapor serta memberikan perlindungan kepada mereka yang menyampaikan laporan.

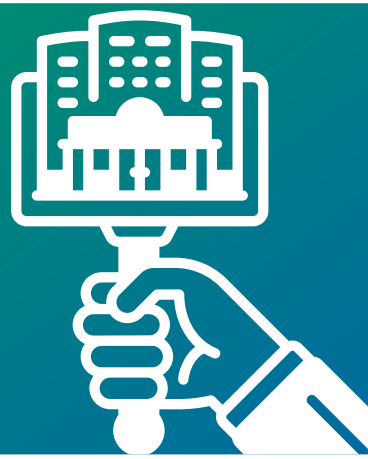
Reports can be submitted via email to the Corporate Secretary or through social media platforms such as Instagram and Facebook. The Company guarantees the confidentiality of the reporter's identity and provides protection to individuals who submit reports.

> **Sepanjang tahun 2025, Perseroan menerima berbagai masukan terkait pelayanan, namun tidak ada pengaduan masyarakat terkait operasional Perseroan.**
>
> Throughout 2025, the Company received various inputs related to services, but there were no public complaints regarding the Company's operations.

Saluran *Whistleblowing*
Whistleblowing Channel

E-mail
WBS.MHG2011@gmail.com

Komite WBS (Audit Internal)
WBS Committee (Internal Audit)
PT Sejahteraraya Anugrahjaya Tbk
Jl. Honoris Raya Kav. 6
Kota Modern (Modernland)
Tangerang, Banten



Manajemen Risiko dan Pengendalian Internal [OJK E.3] [GRI 2-12] [GRI 2-25]

Risk Management and Internal Control

Perseroan menerapkan manajemen risiko sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari kegiatan operasional dan proses pengambilan keputusan. Pendekatan ini digunakan untuk menjaga kesinambungan usaha, melindungi kinerja Perseroan, serta memastikan bahwa potensi risiko dapat dikenali sejak dini. Setiap risiko dianalisis melalui tahapan pemetaan, penilaian, dan penentuan langkah pengendalian agar tidak menghambat pencapaian sasaran operasional maupun keuangan.

The Company implements risk management as an integral part of its operational activities and decision-making processes. This approach is used to maintain business continuity, protect the Company's performance, and ensure that potential risks can be identified at an early stage. Each risk is analyzed through stages of mapping, assessment, and determination of control measures to prevent disruption to the achievement of operational and financial objectives.

Untuk mendukung proses tersebut, Perseroan menerapkan sistem manajemen risiko yang dilakukan melalui pendekatan yang sistematis, dan terstruktur dengan mengacu pada industri rumah sakit dan jasa pelayanan medis. Perseroan memetakan dan mengelola risiko-risiko yang ada untuk dapat memaksimalkan nilai bagi para pemangku kepentingan. Evaluasi risiko dilakukan secara berkala sesuai dengan perkembangan industri dan Perseroan.

To support this process, the Company applies a risk management system using a systematic and structured approach aligned with the hospital and medical services industry. The Company maps and manages existing risks in order to maximize value for stakeholders. Risk evaluations are conducted periodically in line with industry developments and changes within the Company.

Perseroan menerapkan proses identifikasi dan pemantauan risiko secara menyeluruh untuk memastikan bahwa potensi ancaman terhadap operasional dapat diketahui sejak dini. Pendekatan ini membantu Perseroan memahami sumber risiko, menilai tingkat dampaknya, dan menentukan langkah pengendalian yang paling sesuai. Penerapan manajemen risiko dilakukan di seluruh unit kerja agar setiap aktivitas bisnis berjalan dengan mempertimbangkan aspek kehati-hatian dan keselamatan.

The Company applies comprehensive risk identification and monitoring processes to ensure that potential threats to operations can be detected early. This approach enables the Company to understand risk sources, assess their potential impact, and determine the most appropriate control measures. Risk management is implemented across all work units so that every business activity is carried out with due consideration for prudence and safety.

Perseroan juga mendorong terbentuknya budaya sadar risiko dalam lingkungan kerja, sehingga setiap insan Perseroan dapat mengenali, melaporkan, dan mengelola risiko yang muncul dalam proses operasional sehari-hari. Evaluasi atas efektivitas pengendalian dilakukan secara berkala untuk memastikan bahwa langkah mitigasi yang ditetapkan tetap relevan dengan dinamika bisnis dan kebutuhan rumah sakit.

Pada tahun 2025 Perseroan semakin menajamkan upaya manajemen risiko Perseroan. Berdasarkan proses yang dilakukan, Perseroan telah memetakan berbagai kategori risiko, mengukur tingkat dampaknya, menetapkan strategi mitigasi, serta menerbitkan *Standard Operating Procedure* yang dapat meningkatkan kinerja Perseroan secara keseluruhan. Rangkuman jenis risiko, indikasi, skala masing-masing risiko dan upaya mitigasinya dapat dilihat pada Bab Tata Kelola Perusahaan Laporan Tahunan Perseroan.

Badan tata kelola yang diwakili Dewan Komisaris dan Direksi memiliki peranan penting dalam pengelolaan dampak atau risiko Perseroan. Hal ini dimaksudkan agar memastikan pengelolaan dampak dan risiko Perseroan dapat berjalan dengan baik. Pada tahun 2025, Direksi dan Dewan Komisaris Perseroan menyatakan bahwa sistem manajemen risiko Perseroan telah dikelola dengan baik dengan telah adanya mitigasi risiko serta kebijakan dan sistem manajemen risiko selalu mengacu kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku sesuai dengan kebutuhan bisnis dan operasional Perseroan. **[GRI 2-12]**

The Company also promotes the development of a risk-aware culture within the workplace, enabling all personnel to recognize, report, and manage risks that arise in daily operational processes. Evaluations of the effectiveness of control measures are conducted periodically to ensure that established mitigation steps remain relevant to business dynamics and hospital needs.

In 2025, the Company further strengthened its risk management efforts. Based on the processes carried out, the Company has mapped various risk categories, measured their impact levels, established mitigation strategies, and issued Standard Operating Procedures aimed at improving overall Company performance. A summary of risk types, indicators, respective risk levels, and mitigation efforts is presented in the Good Corporate Governance Section of the Company's Annual Report.

The governance bodies, represented by the Board of Commissioners and the Board of Directors, play an important role in managing the Company's impacts and risks. This ensures that the management of impacts and risks is carried out effectively. In 2025, the Board of Directors and Board of Commissioners stated that the Company's risk management system had been well managed, with risk mitigation measures in place and risk management policies and systems consistently aligned with applicable laws and regulations in accordance with the Company's business and operational needs. **[GRI 2-12]**

Kepatuhan Terhadap Hukum dan Peraturan [GRI 2-27] [SASB HC-DY-510A.1]

Compliance With Laws and Regulations

Perseroan menjalankan kegiatan usaha dengan berpedoman pada seluruh ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku, termasuk regulasi yang mengatur operasional rumah sakit, keselamatan pasien, ketenagakerjaan, lingkungan, dan tata kelola. Prinsip kepatuhan ini menjadi rujukan bagi seluruh elemen organisasi, mulai dari Dewan Komisaris, Direksi, hingga karyawan, dalam menjalankan peran dan tanggung jawabnya.

Sepanjang tahun 2025, Perseroan, Direksi, dan Dewan Komisaris tidak sedang menghadapi perkara perdata maupun pidana yang berdampak material, serta tidak terdapat investigasi yang masih berlangsung terkait ketidakpatuhan terhadap ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku. Pada periode pelaporan yang sama, Perseroan tidak menerima sanksi administratif atau denda dari regulator maupun lembaga akreditasi, serta tidak terdapat proses hukum atau investigasi yang berkaitan dengan praktik penipuan dalam penyelenggaraan layanan kesehatan, sehingga tidak terdapat kerugian moneter yang timbul.

The Company conducts its business activities in accordance with all applicable laws and regulations, including those governing hospital operations, patient safety, employment, environmental matters, and corporate governance. This principle of compliance serves as a reference for all elements of the organization—from the Board of Commissioners and the Board of Directors to all employees—in carrying out their roles and responsibilities.

Throughout 2025, the Company, its Board of Directors, and Board of Commissioners were not involved in any civil or criminal cases with a material impact, nor were there any ongoing investigations related to non-compliance with applicable laws and regulations. During the same reporting period, the Company did not receive any administrative sanctions or fines from regulators or accreditation bodies, and there were no legal proceedings or investigations related to fraudulent practices in the delivery of healthcare services. As a result, no monetary losses were incurred.



Mencegah Persaingan Bisnis Tidak Sehat [GRI 206-1] [GRI 2-27]

Preventing Unfair Business Competition

Perseroan menerapkan kebijakan yang melarang praktik monopoli dan bentuk persaingan usaha tidak sehat lainnya, termasuk pengaturan harga, kolusi, atau tindakan yang dapat menghambat terciptanya kompetisi yang adil. Kebijakan ini berlaku bagi seluruh unit operasional dan mencakup hubungan dengan pemasok, mitra bisnis, serta pihak eksternal yang terlibat dalam kegiatan usaha rumah sakit. Pendekatan ini memastikan bahwa layanan kesehatan diselenggarakan secara profesional dan sesuai ketentuan yang berlaku.

The Company implements policies that prohibit monopolistic practices and other forms of unfair business competition, including price fixing, collusion, or actions that may hinder fair competition. These policies apply to all operational units and cover relationships with suppliers, business partners, and external parties involved in hospital operations. This approach ensures that healthcare services are delivered professionally and in accordance with applicable regulations.

Sepanjang tahun 2025, Perseroan tidak menerima sanksi atau denda dari otoritas yang berwenang terkait pelanggaran persaingan usaha. Tidak terdapat proses pemeriksaan atau investigasi yang menunjukkan ketidakpatuhan terhadap prinsip persaingan usaha yang sehat selama periode pelaporan.

Throughout 2025, the Company did not receive any sanctions or fines from relevant authorities related to competition law violations. There were no examinations or investigations indicating non-compliance with fair competition principles during the reporting period.

Kebijakan *Insider Trading*

Insider Trading Policy

Kebijakan *Insider Trading* Perseroan mengatur larangan bagi setiap insan Perseroan yang memiliki akses terhadap informasi orang dalam atau informasi material untuk tidak memanfaatkan jabatan maupun akses tersebut demi keuntungan pribadi. Informasi yang berpotensi memengaruhi keputusan investor untuk membeli, menjual, atau menahan saham Perseroan tidak boleh digunakan, dibocorkan, atau diberikan kepada pihak yang memiliki hubungan istimewa. Sebaliknya, pengungkapan informasi material hanya dapat dilakukan oleh Manajemen sesuai kewenangannya. Melalui kebijakan ini, Perseroan memastikan bahwa seluruh pemegang saham menerima informasi secara adil dan pada waktu yang sama, tanpa adanya pihak internal yang memperoleh keuntungan tidak wajar dari informasi non-publik. Seluruh karyawan diwajibkan mematuhi kebijakan tersebut, dan sanksi diberlakukan bagi pelanggaran yang terbukti. [G-08]

The Company's Insider Trading Policy prohibits all Company personnel who have access to insider or material information from using their position or access for personal gain. Information that could influence investor decisions to buy, sell, or hold the Company's shares may not be used, disclosed, or shared with related parties. Disclosure of material information may only be conducted by Management in accordance with its authority. Through this policy, the Company ensures that all shareholders receive information fairly and simultaneously, without any internal party gaining improper advantage from non-public information. All employees are required to comply with this policy, and sanctions are imposed for proven violations. [G-08]

Komitmen Terhadap Keamanan Data [GRI 418-1]

Commitment to Data Security

Undang-Undang Republik Indonesia No. 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan mengatur bahwa setiap fasilitas pelayanan kesehatan harus menjaga kerahasiaan dan privasi pasien, Perseroan telah menerapkan kebijakan dan prosedur untuk memenuhi ketentuan tersebut.

Law of the Republic of Indonesia No. 17 of 2023 concerning Health stipulates that all healthcare facilities must maintain patient confidentiality and privacy. The Company has implemented policies and procedures to comply with these requirements.

Perseroan secara rutin menyelenggarakan pelatihan dan simulasi *phishing* bagi karyawan untuk meningkatkan kesadaran akan modus penipuan digital yang sering digunakan oleh

The Company regularly conducts phishing simulations and training for employees to raise awareness of digital fraud tactics commonly used by cybercriminals and

peretas serta membantu karyawan mengenali dan menghindari potensi serangan. Materi edukasi disampaikan secara berkala melalui buletin, email, serta sesi pelatihan daring, agar seluruh karyawan semakin waspada dalam menjaga keamanan data dan sistem rumah sakit. Pelatihan menunjukkan hasil yang positif, dengan penurunan sebesar 60% dalam jumlah karyawan yang terkena simulasi *phishing*.

to help employees recognize and avoid potential attacks. Educational materials are delivered periodically through bulletins, email communications, and online training sessions to strengthen employee vigilance in safeguarding hospital data and systems. These initiatives have shown positive results, with a 60% reduction in the number of employees affected by phishing simulations.

Selain itu, Perseroan juga terus memperkuat privasi dan keamanan aplikasi MyCare dengan berbagai langkah preventif, termasuk evaluasi berkala terhadap sistem perlindungan data. Upaya ini mencakup peningkatan standar keamanan akses serta penerapan autentikasi berlapis guna memastikan perlindungan yang lebih optimal bagi pengguna.

In addition, the Company continues to strengthen the privacy and security of the MyCare application through various preventive measures, including regular evaluations of data protection systems. These efforts include enhanced access security standards and the implementation of multi-factor authentication to ensure optimal protection for users.

Manajemen Keamanan dan Perlindungan Data Pasien
[SASB HC-DY-230A.2]

Patient Data Security and Protection Management

Pengelolaan dan perlindungan data pasien dilaksanakan oleh Divisi Teknologi Informasi (TI) sesuai dengan prosedur dan regulasi yang berlaku. Tanggung jawab Divisi ini meliputi pengembangan, penerapan, pemantauan prosedur keamanan data guna mencegah akses tidak sah, kebocoran informasi, atau penyalahgunaan data. Termasuk di dalamnya memastikan bahwa seluruh sistem dan infrastruktur teknologi informasi yang digunakan memenuhi standar keamanan yang ditetapkan.

The management and protection of patient data are carried out by Information Technology (IT) Division in accordance with applicable procedures and regulations. This Division is responsible for developing, implementing, and monitoring data security procedures to prevent unauthorized access, information leakage, or data misuse. This includes ensuring that all information technology systems and infrastructure meet established security standards.

Langkah-langkah yang kami implementasikan untuk memastikan keamanan data pasien diantaranya adalah dengan terus meningkatkan sistem keamanan siber untuk melindungi data pasien dan data operasional rumah sakit. Beberapa inisiatif yang kami lakukan pada tahun 2025 adalah sebagai berikut: **[GRI 3-3]**

1. Penerapan autentikasi dua faktor (2FA) untuk akses FortiVPN.
2. Otomatisasi pergantian *password Windows* secara berkala setiap 6 bulan melalui sistem.
3. Pemantauan lalu lintas jaringan masuk dan keluar menggunakan *Darktrace*.
4. Penerapan *Single Sign-On* (SSO) untuk akses ke perangkat jaringan.
5. Pencatatan terpusat atas aktivitas perangkat jaringan dan status *Wi-Fi*.
6. Optimalisasi aturan dan kebijakan *firewall* pada FortiGate.
7. Pelaksanaan penetration testing oleh pihak ketiga independen.
8. Penerapan kebijakan kompleksitas password untuk aplikasi inti.

Measures implemented to ensure patient data security include continuous enhancement of cybersecurity systems to protect patient data and hospital operational data. Initiatives undertaken in 2025 include the following: **[GRI 3-3]**

1. Implementation of two-factor authentication (2FA) for FortiVPN access.
2. Automated Windows password rotation enforced by the system on a semi-annual basis.
3. Monitoring of incoming and outgoing network traffic using Darktrace.
4. Implementation of Single Sign-On (SSO) for network device access.
5. Centralized logging of network device activities and Wi-Fi status.
6. Optimization of firewall rules and policies on FortiGate.
7. Periodic penetration testing conducted by an external vendor.
8. Implementation of password complexity requirements for core applications.

Data yang Digunakan untuk Tujuan Tertentu **[SASB HC-DY-230A.2]**

Data Used for Specific Purposes

Perseroan melakukan pengumpulan dan pencatatan data pasien semata-mata untuk mendukung proses pelayanan kesehatan, pemenuhan kewajiban hukum,

The Company collects and records patient data solely to support healthcare service delivery, fulfill legal obligations, and manage hospital administration. The use of such data

serta pengelolaan administrasi rumah sakit. Penggunaan data tersebut dibatasi sesuai dengan tujuan pengumpulan dan tidak digunakan di luar kepentingan pelayanan medis dan operasional yang sah.

is limited to the purposes for which it was collected and is not used beyond legitimate medical and operational needs.

Akses terhadap data pasien hanya diberikan kepada pihak yang berwenang dan terkait langsung dengan proses pelayanan kesehatan. Perseroan tidak memberikan, mengungkapkan, atau memperbolehkan pihak lain untuk mengakses data pasien tanpa persetujuan pasien atau keluarga pasien yang sah, kecuali diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan. Ketentuan ini diterapkan untuk melindungi privasi pasien serta mencegah potensi penyalahgunaan data.

Access to patient data is granted only to authorized parties directly involved in the healthcare service process. The Company does not provide, disclose, or permit other parties to access patient data without the consent of the patient or the patient's authorized family, except as required by law. These provisions are implemented to protect patient privacy and prevent potential data misuse.

Rekam Medis Elektronik *(Electronic Medical Record/EMR)*

[SASB HC-DY-230A.1]

Electronic Medical Records (EMR)

Perseroan telah menerapkan Rekam Medis Elektronik (*Electronic Medical Record*/EMR) sebagai sistem utama dalam pengelolaan informasi kesehatan pasien. EMR digunakan untuk mendukung proses pelayanan medis secara terintegrasi, mencakup pencatatan riwayat kesehatan, diagnosis, tindakan medis, resep obat, hasil pemeriksaan penunjang, serta rencana perawatan pasien.

The Company has implemented Electronic Medical Records (EMR) as the primary system for managing patient health information. EMR supports integrated medical service processes, including the recording of medical history, diagnoses, medical procedures, prescriptions, diagnostic test results, and patient care plans.

Sebagai bagian dari transformasi digital layanan kesehatan, EMR diimplementasikan untuk menggantikan metode pengarsipan berbasis kertas dan memungkinkan akses data medis secara terpusat oleh tenaga kesehatan yang berwenang. Penerapan EMR mendukung koordinasi layanan yang lebih efektif, meningkatkan akurasi pencatatan klinis, serta membantu pengambilan keputusan medis secara tepat waktu.

As part of the digital transformation of healthcare services, EMR has replaced paper-based archiving methods and enables centralized access to medical data by authorized healthcare professionals. The implementation of EMR supports more effective service coordination, improves the accuracy of clinical documentation, and facilitates timely medical decision-making.

Pada periode pelaporan, sistem EMR telah digunakan secara luas di seluruh jaringan Mayapada Hospital. Seluruh catatan kesehatan pasien dicatat dan dikelola dalam format elektronik, baik yang dihasilkan secara digital maupun hasil alih media dari dokumen fisik yang telah dipindai ke dalam sistem. Penerapan ini memungkinkan kontinuitas informasi medis serta mengurangi risiko kehilangan atau kerusakan dokumen rekam medis.

During the reporting period, the EMR system was widely used across the entire Mayapada Hospital network. All patient health records are recorded and managed electronically, including digitally generated data and digitized versions of previously scanned physical documents. This implementation ensures continuity of medical information and reduces the risk of loss or damage to medical records.

Pelanggaran Data **[GRI 418-1] [SASB HC-DY-230A.3] [SASB HC-DY-230A.4]**

Data Breaches

Sepanjang tahun 2025, Perseroan tidak menerima pengaduan dan tidak mencatat adanya insiden terkait pelanggaran privasi data pasien. Selan itu tidak terdapat insiden kebocoran data maupun keluhan terkait hal tersebut di seluruh jaringan rumah sakit Perseroan. **[SASB HC-DY-250A.2]**

Throughout 2025, the Company did not receive any complaints and did not record any incidents related to breaches of patient data privacy. Additionally, there were no incidents of data leakage or related complaints across the Company's hospital network. **[SASB HC-DY-250A.2]**



04

Menyediakan Pelayanan Kesehatan Terbaik

Providing Superior Healthcare Services

Menyediakan Pelayanan Kesehatan Terbaik
Providing Superior Healthcare Services

Makna Bagi Kami
What it Means to Us

Perkembangan dunia kesehatan terus diwarnai oleh percepatan adopsi teknologi, peningkatan standar layanan, serta ekspektasi yang semakin tinggi terhadap mutu dan keselamatan perawatan. Digitalisasi dan pemanfaatan *Artificial Intelligence* (AI) mendorong peningkatan akurasi diagnosis, efisiensi proses klinis, serta ketepatan pengambilan keputusan medis. Di sisi lain, sektor kesehatan masih dihadapkan pada tantangan struktural, termasuk pemerataan akses layanan, meningkatnya kebutuhan akan layanan spesialis, serta kompleksitas penanganan penyakit tidak menular dengan prevalensi yang terus bertumbuh.

Di Indonesia, permintaan terhadap layanan kesehatan berkualitas tinggi menunjukkan tren yang berkelanjutan, khususnya untuk penanganan penyakit kardiovaskular, kanker, dan gangguan neurologis. Kondisi ini menempatkan rumah sakit pada posisi strategis untuk tidak hanya meningkatkan kapasitas layanan, tetapi juga memperkuat kapabilitas klinis, kompetensi tenaga medis, serta integrasi teknologi dalam keseluruhan proses pelayanan kesehatan.

Global healthcare continues to be shaped by the accelerated adoption of technology, rising service standards, and increasing expectations regarding quality and patient safety. Digitalization and the use of Artificial Intelligence (AI) are driving improvements in diagnostic accuracy, clinical process efficiency, and the precision of medical decision-making. At the same time, the healthcare sector continues to face structural challenges, including equitable access to services, growing demand for specialized care, and the increasing complexity of managing non-communicable diseases with rising prevalence.

In Indonesia, demand for high-quality healthcare services continues to grow, particularly for the treatment of cardiovascular diseases, cancer, and neurological disorders. This situation places hospitals in a strategic position not only to expand service capacity, but also to strengthen clinical capabilities, enhance medical workforce competencies, and integrate technology throughout the healthcare service process.



Dalam memaknai dinamika tersebut, Perseroan menempatkan peningkatan kualitas layanan kesehatan sebagai bagian dari strategi jangka panjang. Fokus diarahkan pada penguatan akses layanan, pemanfaatan teknologi medis dan digital yang relevan, serta pengembangan kemitraan yang mendukung peningkatan kapasitas dan keberlanjutan layanan. Digitalisasi layanan diterapkan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kemudahan akses bagi pasien, sementara pengembangan layanan unggulan dan inovasi metode perawatan dilakukan untuk memastikan mutu layanan yang konsisten di seluruh jaringan rumah sakit. Kolaborasi dengan berbagai institusi kesehatan turut menjadi fondasi dalam penguatan kapasitas tenaga medis serta pengembangan riset dan inovasi layanan kesehatan.

In responding to these dynamics, the Company positions healthcare quality improvement as part of its long-term strategy. The focus is directed toward strengthening access to services, utilizing relevant medical and digital technologies, and developing partnerships that support capacity building and service sustainability. Service digitalization is implemented to improve operational efficiency and patient accessibility, while the development of flagship services and innovative treatment methods ensures consistent service quality across the hospital network. Collaboration with various healthcare institutions also serves as a foundation for strengthening medical workforce capacity and advancing healthcare research and innovation.

Pendekatan tersebut selaras dengan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan, khususnya SDG 3 tentang *Good Health and Well-being* melalui penyediaan layanan kesehatan yang berkualitas dan penguatan kapasitas tenaga medis. Pemanfaatan teknologi digital mendukung pencapaian SDG 9 tentang *Industry, Innovation, and Infrastructure,* sementara pengembangan kemitraan strategis berkontribusi terhadap SDG 17 tentang *Partnerships for the Goals*. Dengan kerangka tersebut, Perseroan berkomitmen untuk menghadirkan layanan kesehatan yang mengutamakan keselamatan pasien, efisiensi layanan, serta akses yang lebih luas dan berkelanjutan bagi masyarakat. **[OJK F.28]**

This approach aligns with the Sustainable Development Goals (SDGs), particularly SDG 3 on Good Health and Well-being through the provision of quality healthcare services and the strengthening of medical workforce capacity. The use of digital technology supports SDG 9 on Industry, Innovation, and Infrastructure, while the development of strategic partnerships contributes to SDG 17 on Partnerships for the Goals. Within this framework, the Company is committed to delivering healthcare services that prioritize patient safety, service efficiency, and broader, sustainable access for the community. **[OJK F.28]**

Pendekatan Kami
Our Approach

- **Keselamatan Pasien dalam Setiap Langkah Perawatan**
  Patient Safety in Every Step of Care
- **Membangun Budaya Keselamatan dan Kesadaran Pasien**
  Building a Culture of Safety and Patient Awareness
- **Terobosan Medis melalui Penelitian dan Inovasi Kesehatan**
  Advancing Medical Breakthroughs through Healthcare Research and Innovation
- **Meningkatkan Kualitas Layanan dengan Digitalisasi dan Teknologi Medis**
  Improving Service Quality through Digitalization and Medical Technology
- **Menyediakan Perjalanan Kesehatan yang Istimewa bagi Pasien**
  Delivering an Exceptional Healthcare Journey for Patients
- **Standardisasi Praktik Keperawatan**
  Standardizing Nursing Practices

Komitmen dan Kepatuhan terhadap Regulasi Layanan Kesehatan [GRI 2-23] [OJK F.17]

Commitment and Compliance with Healthcare Service Regulations

Penyelenggaraan pelayanan rumah sakit di Indonesia diatur melalui kerangka peraturan perundang-undangan di bidang kesehatan, beserta standar dan mekanisme akreditasi yang bertujuan menjamin mutu layanan, keselamatan pasien, serta kesetaraan akses tanpa diskriminasi. Dalam menjalankan kegiatan usahanya, Perseroan memastikan seluruh operasional rumah sakit dijalankan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, serta selaras dengan prinsip pelayanan kesehatan yang bertanggung jawab dan berorientasi pada kepentingan pasien.

The delivery of hospital services in Indonesia is governed by a regulatory framework in the healthcare sector, along with accreditation standards and mechanisms designed to ensure service quality, patient safety, and equitable access without discrimination. In conducting its business activities, the Company ensures that all hospital operations comply with applicable regulations and align with responsible, patient-centered healthcare service principles.

Berlandaskan komitmen tersebut, kebijakan Perseroan diarahkan untuk mendukung peningkatan kesehatan masyarakat melalui layanan yang aman, berkualitas, dan dapat diakses secara setara. Setiap kebijakan dan keputusan operasional disusun dengan memperhatikan prinsip pemerataan, nondiskriminasi, serta keterlibatan pemangku kepentingan yang relevan. Pendekatan ini mencerminkan salah satu nilai inti Perseroan, yaitu *Compassion*, yang kami wujudkan dalam bentuk kepedulian nyata kepada pasien, keluarga, dan masyarakat yang kami layani.

Based on this commitment, the Company's policies are directed toward supporting public health improvement through safe, high-quality, and equally accessible services. Every policy and operational decision is developed with consideration of equity, non-discrimination, and engagement with relevant stakeholders. This approach reflects one of the Company's core values, Compassion, which we embody through genuine care for patients, families, and the communities we serve.

Kebijakan dan komitmen Perseroan dalam penyelenggaraan jasa layanan kesehatan mengacu pada kerangka regulasi utama, antara lain:

- Undang-Undang (UU) No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.
- Peraturan Pemerintah (PP) No. 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.
- Peraturan BPJS Kesehatan tentang Pelayanan Kesehatan JKN (Jaminan Kesehatan Nasional).
- Standar Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Standar JCI (*Joint Commission International*).

The Company's policies and commitments in delivering healthcare services refer to key regulatory frameworks, including:

- Law (UU) No. 17 of 2023 on Health
- Government Regulation (PP) No. 28 of 2024 on the Implementation of Law No. 17 of 2023 on Health
- BPJS Kesehatan regulations concerning JKN (National Health Insurance) healthcare services
- Standards issued by the Ministry of Health of the Republic of Indonesia
- Joint Commission International (JCI) standards

Melalui seluruh jaringan rumah sakit yang dikelola, Perseroan berkontribusi dalam memperkuat pelayanan kesehatan bermutu, meningkatkan ketahanan sistem kesehatan, serta mendukung pembangunan sumber daya manusia yang sehat, produktif, dan berdaya saing. Upaya kesehatan yang dijalankan mencakup layanan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan paliatif yang dilaksanakan secara terintegrasi dan berkesinambungan, sebagai bagian dari komitmen Perseroan untuk mendukung pencapaian tujuan pembangunan nasional di bidang kesehatan.

Through its hospital network, the Company contributes to strengthening quality healthcare services, improving the resilience of the health system, and supporting the development of healthy, productive, and competitive human resources. The healthcare efforts undertaken include promotive, preventive, curative, rehabilitative, and palliative services delivered in an integrated and continuous manner, as part of the Company's commitment to supporting national healthcare development goals.

Keselamatan Pasien dalam Setiap Langkah Perawatan [POJK F.27] [GRI 416-1] [GRI 416-2]
Patient Safety in Every Step of Care

Sistem dan Standar Keselamatan Pasien
Sistem dan Standar Keselamatan Pasien

Sebagai penyedia layanan kesehatan, keselamatan pasien merupakan prinsip fundamental dalam seluruh penyelenggaraan layanan kesehatan oleh Perseroan. Seiring dengan meningkatnya kompleksitas tindakan medis dan pemanfaatan teknologi klinis, Perseroan menerapkan sistem keselamatan pasien yang terintegrasi untuk memastikan layanan yang aman, andal, dan berorientasi pada hasil klinis.

Keselamatan pasien ditempatkan sebagai prioritas utama melalui integrasi kepatuhan terhadap regulasi, penguatan standar klinis dan operasional, pemanfaatan teknologi medis yang relevan, serta pengembangan kompetensi tenaga kesehatan. Perseroan menerapkan pendekatan berbasis manajemen risiko dengan fokus pada identifikasi, mitigasi, dan pengendalian risiko yang berpotensi membahayakan pasien. Seluruh tenaga kesehatan dan staf pendukung dibekali pelatihan berkala untuk memastikan kesiapsiagaan dalam menghadapi kondisi gawat darurat maupun prosedur perawatan rutin.

As a healthcare service provider, patient safety is a fundamental principle in all healthcare services delivered by the Company. As medical procedures become increasingly complex and clinical technologies more advanced, the Company implements an integrated patient safety system to ensure safe, reliable, and outcome-oriented services.

Patient safety is prioritized through regulatory compliance, strengthened clinical and operational standards, the use of relevant medical technologies, and continuous development of healthcare workforce competencies. The Company applies a risk management–based approach focused on identifying, mitigating, and controlling risks that may endanger patients. All healthcare personnel and supporting staff receive regular training to ensure preparedness for both emergency situations and routine care procedures.

Sebagai bagian dari penerapan sistem keselamatan pasien, Perseroan menjalankan langkah-langkah berikut: [GRI 3-3]

- Mematuhi seluruh peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang kesehatan, termasuk UU No. 17 Tahun 2023 dan PP No. 28 Tahun 2024.
- Memenuhi standar akreditasi rumah sakit yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia serta standar akreditasi internasional, termasuk *Joint Commission International* (JCI).
- Memastikan pengadaan obat-obatan, alat kesehatan, alat medik, kebutuhan pangan, dan kebutuhan operasional lainnya dilakukan melalui mitra yang memenuhi persyaratan dan ketentuan yang berlaku.
- Menerapkan pengendalian mutu yang ketat terhadap makanan pasien, termasuk penerapan sistem manajemen keamanan pangan yang relevan.
- Melakukan peningkatan kualitas hasil klinis (*clinical outcomes*) secara berkelanjutan di seluruh lini layanan.
- Melakukan pengukuran indikator mutu klinis dan perawatan, serta pemantauan infeksi secara berkala dengan mengacu pada standar dan praktik terbaik

As part of implementing the patient safety system, the Company carries out the following measures: [GRI 3-3]

- Complying with all applicable healthcare laws and regulations, including Law No. 17 of 2023 and Government Regulation No. 28 of 2024
- Meeting hospital accreditation standards set by the Ministry of Health of the Republic of Indonesia as well as international accreditation standards, including Joint Commission International (JCI)
- Ensuring that the procurement of medicines, medical devices, medical equipment, food supplies, and other operational needs is conducted through partners that meet applicable requirements and regulations
- Implementing strict quality control over patient meals, including relevant food safety management systems
- Continuously improving clinical outcomes across all service lines
- Measuring clinical and care quality indicators, as well as monitoring infections on a regular basis based on international standards and best practices, which

internasional, yang dibahas dalam forum evaluasi kinerja rutin di tingkat rumah sakit dan manajemen.

- Menerapkan teknik *Aseptic Non-Touch Technique* (ANTT) dalam tindakan keperawatan tertentu, termasuk perawatan luka, kanula intravena, dan kateter urine.
- Menyelenggarakan audit praktik keperawatan, termasuk di ruang operasi, serta program perbaikan berkelanjutan melalui pelatihan dan pendekatan peningkatan mutu yang terstruktur.
- Menyelenggarakan forum diskusi dan tindak lanjut isu mutu dan keselamatan pasien secara berkala.
- Melakukan pemantauan rutin terhadap obat-obatan, termasuk pengecekan kedaluwarsa, untuk memastikan keamanan obat yang diberikan kepada pasien.

Pendekatan tersebut merupakan bagian dari sistem pengendalian mutu yang dirancang untuk meminimalkan risiko yang dapat merugikan kesehatan dan keselamatan pasien. Komitmen terhadap keselamatan pasien juga didukung melalui partisipasi Perseroan dalam berbagai kegiatan seminar dan pelatihan keselamatan pasien, dengan rincian sebagai berikut:

are discussed in routine performance evaluation forums at hospital and management levels

- Applying Aseptic Non-Touch Technique (ANTT) in specific nursing procedures, including wound care, intravenous cannulation, and urinary catheter care
- Conducting nursing practice audits, including in operating rooms, and implementing continuous improvement programs through structured training and quality improvement approaches
- Holding regular forums to discuss and follow up on quality and patient safety issues
- Conducting routine monitoring of medications, including expiration checks, to ensure medication safety for patients.

This approach forms part of a quality control system designed to minimize risks that could harm patient health and safety. The Company's commitment to patient safety is also supported through participation in various patient safety seminars and training programs, with details as follows:

Kegiatan Activity	**Penyelenggara** Organizer	**Topik** Topic	**Entitas (Peserta)** Entities (Participants)
Pelatihan | Training	Geneva Sustainability Center | Geneva Sustainability Center	Training 2nd Net Zero Masterclass–Zero Emission | Training 2nd Net Zero Masterclass–Zero Emission	Perseroan dan Mayapada Hospital (Patient Safety, Quality and Risk Management, Hospital Director, dan FMS GA) | Company and Mayapada Hospital network (Patient Safety, Quality and Risk Management, Hospital Directors, and FMS GA)
Pelatihan | Training	Joint Commission International (JCI) | Joint Commission International (JCI)	Update Standard JCI Edisi 8 | JCI Standard Update Edition 8	Perseroan dan MHJS (GM Patient Safety, Quality and Risk Management, Kepala Departemen Quality dan seluruh kepala divisi di MHJS) | Company and MHJS (GM Patient Safety, Quality and Risk Management, Head of Quality Department and all division heads at MHJS)
Forum Internasional | International Forum	Institute for Healthcare Improvement | Institute for Healthcare Improvement	The International Forum on Quality and Safety in Healthcare | The International Forum on Quality and Safety in Healthcare	Perseroan, MHJS, dan MHKN (GM Patient Safety, Quality and Risk Management, Kepala Departemen Quality dan seluruh kepala divisi di MHJS dan MHKN) | Company, MHJS, and MHKN (GM Patient Safety, Quality and Risk Management, Head of Quality Department and all division heads at MHJS and MHKN)
Seminar | Seminar	Hospital Management Asia | Hospital Management Asia	Quality, Experience, & Leadership in Healthcare: Integrate, Inspire, Innovate | Quality, Experience, & Leadership in Healthcare: Integrate, Inspire, Innovate	Perseroan | Company

Kegiatan Activity	Penyelenggara Organizer	Topik Topic	Entitas (Peserta) Entities (Participants)
Seminar | Seminar	Perhimpunan Rumah Sakit Seluruh Indonesia (PERSI) | Indonesian Hospital Association (PERSI)	Seminar Nasional PERSI XXI – Patient Safety | 21st PERSI National Seminar – Patient Safety	Seluruh Hospital Director dan Kepala Departemen Quality jaringan Mayapada Hospital | All Hospital Directors and Heads of Quality Departments across the Mayapada Hospital network
Internal Training | Internal Training	Perseroan | Company	Failure Modes and Effect Analysis | Failure Modes and Effect Analysis	Seluruh Kepala Divisi, Kepala Departemen, dan Kepala Unit jaringan Mayapada Hospital | All Division Heads, Department Heads, and Unit Heads across the Mayapada Hospital network
Internal Training | Internal Training	Perseroan | Company	Just Culture | Just Culture	Seluruh Kepala Divisi, Kepala Departemen, dan Kepala Unit jaringan Mayapada Hospital | All Division Heads, Department Heads, and Unit Heads across the Mayapada Hospital network
Internal Training | Internal Training	Perseroan | Company	Konsep Dasar Manajemen Risiko dan Keselamatan Pasien | Basic Concepts of Risk Management and Patient Safety	Seluruh Kepala Divisi, Kepala Departemen, dan Kepala Unit jaringan Mayapada Hospital | All Division Heads, Department Heads, and Unit Heads across the Mayapada Hospital network
Internal Training | Internal Training	Perseroan | Company	Root Cause Analysis | Root Cause Analysis	Seluruh Kepala Divisi, Kepala Departemen, dan Kepala Unit jaringan Mayapada Hospital | All Division Heads, Department Heads, and Unit Heads across the Mayapada Hospital network
Internal Training | Internal Training	Perseroan | Company	Indikator Mutu dan Statistik Dasar | Quality Indicators and Basic Statistics	Seluruh Kepala Divisi, Kepala Departemen, dan Kepala Unit jaringan Mayapada Hospital | All Division Heads, Department Heads, and Unit Heads across the Mayapada Hospital network
Internal Training | Internal Training	MHJS | MHJS	Failure Modes and Effect Analysis | Failure Modes and Effect Analysis	Kepala Divisi, Kepala Departemen, Kepala Unit dan Staf di MHJS | Division Heads, Department Heads, Unit Heads and Staff at MHJS
Training | Training	MHJS | MHJS	Just Culture | Just Culture	Kepala Divisi, Kepala Departemen, Kepala Unit dan Staf di MHJS | Division Heads, Department Heads, Unit Heads and Staff at MHJS
Internal Training | Internal Training	MHJS | MHJS	Konsep Dasar Manajemen Risiko dan Keselamatan Pasien | Basic Concepts of Risk Management and Patient Safety	Kepala Divisi, Kepala Departemen, Kepala Unit dan Staf di MHJS | Division Heads, Department Heads, Unit Heads and Staff at MHJS
Internal Training | Internal Training	MHJS | MHJS	Root Cause Analysis | Root Cause Analysis	Kepala Divisi, Kepala Departemen, Kepala Unit dan Staf di MHJS | Division Heads, Department Heads, Unit Heads and Staff at MHJS
Internal Training | Internal Training	MHJS | MHJS	Indikator Mutu dan Statistik Dasar | Quality Indicators and Basic Statistics	Kepala Divisi, Kepala Departemen, Kepala Unit dan Staf di MHJS | Division Heads, Department Heads, Unit Heads and Staff at MHJS
Internal Training | Internal Training	MHKN | MHKN	Failure Modes and Effect Analysis | Failure Modes and Effect Analysis	Kepala Divisi, Kepala Departemen, Kepala Unit dan Staf di MHKN | Division Heads, Department Heads, Unit Heads and Staff at MHKN
Internal Training | Internal Training	MHKN | MHKN	Just Culture | Just Culture	Kepala Divisi, Kepala Departemen, Kepala Unit dan Staf di MHKN | Division Heads, Department Heads, Unit Heads and Staff at MHKN

Kegiatan Activity	Penyelenggara Organizer	Topik Topic	Entitas (Peserta) Entities (Participants)
Internal Training | Internal Training	MHKN | MHKN	Konsep Dasar Manajemen Risiko dan Keselamatan Pasien | Basic Concepts of Risk Management and Patient Safety	Kepala Divisi, Kepala Departemen, Kepala Unit dan Staf di MHKN | Division Heads, Department Heads, Unit Heads and Staff at MHKN
Internal Training | Internal Training	MHKN | MHKN	Indikator Mutu dan Statistik Dasar | Quality Indicators and Basic Statistics	Kepala Divisi, Kepala Departemen, Kepala Unit dan Staf di MHKN | Division Heads, Department Heads, Unit Heads and Staff at MHKN
Internal Training | Internal Training	MHKN | MHKN	Root Cause Analysis | Root Cause Analysis	Kepala Divisi, Kepala Departemen, Kepala Unit dan Staf di MHKN | Division Heads, Department Heads, Unit Heads and Staff at MHKN
Internal Training | Internal Training	MHBG | MHBG	Failure Modes and Effect Analysis | Failure Modes and Effect Analysis	Kepala Divisi, Kepala Departemen, Kepala Unit dan Staf di MHBG | Division Heads, Department Heads, Unit Heads and Staff at MHBG
Internal Training | Internal Training	MHBG | MHBG	Indikator Mutu dan Statistik Dasar | Quality Indicators and Basic Statistics	Kepala Divisi, Kepala Departemen, Kepala Unit dan Staf di MHBG | Division Heads, Department Heads, Unit Heads and Staff at MHBG
Internal Training | Internal Training	MHBG | MHBG	Just Culture | Just Culture	Kepala Divisi, Kepala Departemen, Kepala Unit dan Staf di MHBG | Division Heads, Department Heads, Unit Heads and Staff at MHBG
Internal Training | Internal Training	MHBG | MHBG	Konsep Dasar Manajemen Risiko dan Keselamatan Pasien | Basic Concepts of Risk Management and Patient Safety	Kepala Divisi, Kepala Departemen, Kepala Unit dan Staf di MHBG | Division Heads, Department Heads, Unit Heads and Staff at MHBG
Internal Training | Internal Training	MHBG | MHBG	Root Cause Analysis | Root Cause Analysis	Kepala Divisi, Kepala Departemen, Kepala Unit dan Staf di MHBG | Division Heads, Department Heads, Unit Heads and Staff at MHBG
Internal Training | Internal Training	MHTG | MHTG	Failure Modes and Effect Analysis | Failure Modes and Effect Analysis	Kepala Divisi, Kepala Departemen, Kepala Unit dan Staf di MHTG | Division Heads, Department Heads, Unit Heads and Staff at MHTG
Internal Training | Internal Training	MHTG | MHTG	Indikator Mutu dan Statistik Dasar | Quality Indicators and Basic Statistics	Kepala Divisi, Kepala Departemen, Kepala Unit dan Staf di MHTG | Division Heads, Department Heads, Unit Heads and Staff at MHTG
Internal Training | Internal Training	MHTG | MHTG	Just Culture | Just Culture	Kepala Divisi, Kepala Departemen, Kepala Unit dan Staf di MHTG | Division Heads, Department Heads, Unit Heads and Staff at MHTG
Internal Training | Internal Training	MHTG | MHTG	Konsep Dasar Manajemen Risiko dan Keselamatan Pasien | Basic Concepts of Risk Management and Patient Safety	Kepala Divisi, Kepala Departemen, Kepala Unit dan Staf di MHTG | Division Heads, Department Heads, Unit Heads and Staff at MHTG
Internal Training | Internal Training	MHTG | MHTG	Root Cause Analysis | Root Cause Analysis	Kepala Divisi, Kepala Departemen, Kepala Unit dan Staf di MHTG | Division Heads, Department Heads, Unit Heads and Staff at MHTG
Internal Training | Internal Training	MHSB | MHSB	Failure Modes and Effect Analysis | Failure Modes and Effect Analysis	Kepala Divisi, Kepala Departemen, Kepala Unit dan Staf di MHSB | Division Heads, Department Heads, Unit Heads and Staff at MHSB

Kegiatan Activity	Penyelenggara Organizer	Topik Topic	Entitas (Peserta) Entities (Participants)
Internal Training | Internal Training	MHSB | MHSB	Indikator Mutu dan Statistik Dasar | Quality Indicators and Basic Statistics	Kepala Divisi, Kepala Departemen, Kepala Unit dan Staf di MHSB | Division Heads, Department Heads, Unit Heads and Staff at MHSB
Internal Training | Internal Training	MHSB | MHSB	Just Culture | Just Culture	Kepala Divisi, Kepala Departemen, Kepala Unit dan Staf di MHSB | Division Heads, Department Heads, Unit Heads and Staff at MHSB
Internal Training | Internal Training	MHSB | MHSB	Konsep Dasar Manajemen Risiko dan Keselamatan Pasien | Basic Concepts of Risk Management and Patient Safety	Kepala Divisi, Kepala Departemen, Kepala Unit dan Staf di MHSB | Division Heads, Department Heads, Unit Heads and Staff at MHSB
Internal Training | Internal Training	MHSB | MHSB	Root Cause Analysis | Root Cause Analysis	Kepala Divisi, Kepala Departemen, dan Kepala Unit di MHSB | Division Heads, Department Heads, and Unit Heads at MHSB
Internal Training | Internal Training	MHBD | MHBD	Failure Modes and Effect Analysis | Failure Modes and Effect Analysis	Kepala Divisi, Kepala Departemen, Kepala Unit dan Staf di MHBD | Division Heads, Department Heads, Unit Heads and Staff at MHBD
Internal Training | Internal Training	MHBD | MHBD	Indikator Mutu dan Statistik Dasar | Quality Indicators and Basic Statistics	Kepala Divisi, Kepala Departemen, Kepala Unit dan Staf di MHBD | Division Heads, Department Heads, Unit Heads and Staff at MHBD
Internal Training | Internal Training	MHBD | MHBD	Just Culture | Just Culture	Kepala Divisi, Kepala Departemen, Kepala Unit dan Staf di MHBD | Division Heads, Department Heads, Unit Heads and Staff at MHBD
Internal Training | Internal Training	MHBD | MHBD	Konsep Dasar Manajemen Risiko dan Keselamatan Pasien | Basic Concepts of Risk Management and Patient Safety	Kepala Divisi, Kepala Departemen, Kepala Unit dan Staf di MHBD | Division Heads, Department Heads, Unit Heads and Staff at MHBD
Internal Training | Internal Training	MHBD | MHBD	Root Cause Analysis | Root Cause Analysis	Kepala Divisi, Kepala Departemen, Kepala Unit dan Staf di MHBD | Division Heads, Department Heads, Unit Heads and Staff at MHBD

Sepanjang tahun 2025, Perseroan tidak mencatat insiden material yang disebabkan oleh ketidakpatuhan atau kesalahan prosedur dalam pelayanan kesehatan yang berdampak signifikan terhadap keselamatan pasien.

Throughout 2025, the Company recorded no material incidents resulting from non-compliance or procedural errors in healthcare services that had a significant impact on patient safety.

Audit Medis, Penjaminan Mutu, dan Tindakan Korektif

Medical Audit, Quality Assurance, and Corrective Actions

Untuk memastikan konsistensi penerapan standar keselamatan pasien, Perseroan melaksanakan audit medis dan audit internal secara berkala di seluruh unit rumah sakit. Ruang lingkup audit meliputi:

- Kepatuhan terhadap protokol medis dan standar operasional prosedur.
- Identifikasi risiko klinis yang berpotensi memengaruhi keselamatan pasien.
- Ketepatan pemberian obat dan kepatuhan dokumentasi rekam medis.
- Evaluasi penerapan manajemen risiko klinis.

To ensure consistent implementation of patient safety standards, the Company conducts periodic medical audits and internal audits across all hospital units. The audit scope includes:

- Compliance with medical protocols and standard operating procedures.
- Identification of clinical risks that may affect patient safety.
- Accuracy of medication administration and compliance with medical record documentation.
- Evaluation of the implementation of clinical risk management.

Audit internal mencakup 100% unit layanan. Setiap unit wajib:

- Menyusun rencana perbaikan pasca-audit.
- Melaporkan progres implementasi tindakan korektif secara periodik.

Internal audits cover 100% of service units. Each unit is required to:

- Develop a post-audit improvement plan.
- Report progress on the implementation of corrective actions on a regular basis.

Perseroan juga menyelenggarakan internal audit berbasis metodologi *Joint Commission International* (JCI) untuk:

- Memastikan kepatuhan terhadap standar akreditasi internasional.
- Mengevaluasi penerapan patient safety goals.
- Menjadi dasar pengambilan keputusan strategis peningkatan mutu layanan.

The Company also conducts internal audits based on Joint Commission International (JCI) methodology to:

- Ensure compliance with international accreditation standards.
- Evaluate the implementation of patient safety goals.
- Serve as a basis for strategic decision-making to improve service quality.

Hasil audit dilaporkan kepada manajemen dan Direksi, serta kepada badan akreditasi dan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Audit results are reported to management and the Board of Directors, as well as to accreditation bodies and the Ministry of Health of the Republic of Indonesia.

Sepanjang tahun 2025, Perseroan mempertahankan kepatuhan terhadap standar mutu dan tidak mencatat insiden ketidakpatuhan material maupun penarikan produk atau layanan kesehatan. [POJK F.29]

Throughout 2025, the Company maintained compliance with quality standards and recorded no material non-compliance incidents or product or healthcare service recalls. [POJK F.29]



Budaya Keselamatan dan Keterlibatan Pasien
Safety Culture and Patient Engagement

Perseroan memperkuat budaya keselamatan pasien melalui edukasi, transparansi, dan pelibatan aktif pasien, antara lain:

- Penyediaan informasi hak dan kewajiban pasien terkait keselamatan perawatan.
- Pemanfaatan media komunikasi visual (IPTV, *banner*, poster) di area strategis rumah sakit.
- Penyelenggaraan kegiatan edukatif dan interaktif yang melibatkan tenaga medis dan pasien.
- Edukasi pra-tindakan medis terkait risiko, manfaat, dan persiapan tindakan.
- Penyelenggaraan seminar dan webinar kesehatan.

The Company strengthens patient safety culture through education, transparency, and active patient engagement, including:

- Providing information on patients' rights and responsibilities related to safe care.
- Utilizing visual communication media (IPTV, banners, posters) in strategic areas of the hospital.
- Organizing educational and interactive activities involving medical staff and patients.
- Pre-procedure education regarding risks, benefits, and preparation for medical procedures.
- Organizing health seminars and webinars.

Sebagai bentuk pelibatan pasien dalam peningkatan keamanan layanan, Perseroan menerapkan:

- Survei *Net Promoter Score* (NPS) untuk mengukur kepuasan dan loyalitas pasien.
- Penguatan komunikasi antara pasien dan tenaga medis terkait rencana perawatan dan tindak lanjut pasca-pelayanan. **[GRI 417-1] [GRI 417-2] [GRI 417-3]**

As part of patient involvement in improving service safety, the Company implements:

- Net Promoter Score (NPS) surveys to measure patient satisfaction and loyalty.
- Strengthened communication between patients and medical staff regarding care plans and post-service follow-up. **[GRI 417-1] [GRI 417-2] [GRI 417-3]**

Perseroan juga berpartisipasi dalam *World Patient Safety Day* yang diprakarsai oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) sebagai bagian dari komitmen penguatan budaya keselamatan pasien.

The Company also participates in World Patient Safety Day initiated by the World Health Organization (WHO) as part of its commitment to strengthening patient safety culture.

Akreditasi sebagai Validasi Eksternal Sistem Keselamatan Pasien **[GRI 416-1]**
Accreditation as External Validation of the Patient Safety System

Sebagai validasi eksternal atas sistem keselamatan dan penjaminan mutu yang diterapkan, Perseroan telah memperoleh:

- Akreditasi Paripurna dari Lembaga Akreditasi Fasilitas Kesehatan Indonesia (LAFKI).
- Akreditasi dari *Joint Commission International* (JCI) untuk Mayapada Hospital Jakarta Selatan.

As external validation of its patient safety and quality assurance systems, the Company has obtained:

- Paripurna Accreditation from the Indonesian Health Facility Accreditation Institute (LAFKI).
- Accreditation from Joint Commission International (JCI) for Mayapada Hospital Jakarta Selatan.

Akreditasi tersebut melengkapi penerapan sistem keselamatan pasien, audit mutu, dan pengendalian klinis yang dijalankan Perseroan.

These accreditations complement the implementation of patient safety systems, quality audits, and clinical controls carried out by the Company.

Penguatan Layanan dan Fasilitas Unggulan
Strengthening of Flagship Services and Facilities

Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan kesehatan secara berkelanjutan, Perseroan terus memperkuat layanan unggulan dan fasilitas pendukung dengan mengedepankan standar klinis yang tinggi. Penguatan ini tidak hanya difokuskan pada penyediaan fasilitas medis yang modern, tetapi juga pada peningkatan kompetensi tenaga medis dan keperawatan, penerapan protokol berbasis standar internasional, serta integrasi layanan yang berorientasi pada keselamatan dan hasil klinis pasien.

In its efforts to continuously improve healthcare service quality, the Company continues to strengthen its flagship services and supporting facilities by upholding high clinical standards. This enhancement is not only focused on providing modern medical facilities, but also on improving the competence of medical and nursing personnel, implementing internationally standardized protocols, and integrating services that prioritize patient safety and clinical outcomes.

Penguatan Pusat Layanan Unggulan (*Center of Excellence*-COE)
Strengthening Centers of Excellence (CoE)

Kami telah mengembangkan CoE yang berfokus pada beberapa spesialisasi utama, yaitu kardiologi, ortopedi, neurologi, onkologi, dan gastroenterologi. Penguatan CoE diarahkan untuk:

- Menyediakan layanan yang lebih terintegrasi, dengan pendekatan multidisiplin guna memastikan diagnosis yang akurat dan perawatan yang optimal.
- Mempercepat akses pasien terhadap spesialisasi medis berkualitas tinggi, dengan dukungan dokter dan tenaga kesehatan yang memiliki keahlian di bidangnya.
- Meningkatkan efektivitas penanganan kasus kompleks, seperti serangan jantung, stroke, kanker, dan gangguan sistem pencernaan.

We have developed Centers of Excellence focused on key specialties, namely cardiology, orthopedics, neurology, oncology, and gastroenterology. Strengthening these CoEs aims to:

- Provide more integrated services through a multidisciplinary approach to ensure accurate diagnosis and optimal care.
- Accelerate patient access to high-quality medical specialties, supported by doctors and healthcare professionals with expertise in their respective fields.
- Improve the effectiveness of managing complex cases such as heart attacks, stroke, cancer, and digestive system disorders.

Sebagai bagian dari penguatan layanan unggulan, Perseroan juga bermitra dengan Angel's Initiative untuk mengembangkan *Stroke Ready Hospital,* yang memungkinkan pasien stroke mendapatkan intervensi cepat dengan tingkat keberhasilan pemulihan yang lebih tinggi. Kolaborasi ini memastikan bahwa penanganan pasien stroke dilakukan dengan protokol yang telah terbukti secara medis serta didukung oleh peralatan dan tim medis yang siap siaga 24/7.

As part of strengthening its flagship services, the Company also partners with Angel's Initiative to develop Stroke Ready Hospitals, enabling stroke patients to receive rapid intervention with higher recovery success rates. This collaboration ensures that stroke management follows medically proven protocols and is supported by equipment and medical teams available 24/7.

Fasilitas dan Kapasitas Layanan
Service Facilities and Capacity

Sebagai pengelola jaringan rumah sakit swasta yang terus berkembang, Perseroan mengoperasikan 7 (tujuh) rumah sakit yang tersebar di berbagai wilayah di Indonesia. Seluruh rumah sakit dikelola dengan komitmen untuk memenuhi standar pelayanan kesehatan bertaraf internasional secara berkelanjutan, serta dilengkapi dengan fasilitas dan sarana penunjang yang mendukung keselamatan, kenyamanan, dan mutu layanan pasien.

As an operator of a growing private hospital network, the Company operates seven (7) hospitals located in various regions of Indonesia. All hospitals are managed with a commitment to consistently meet international healthcare service standards and are equipped with facilities and supporting infrastructure that promote patient safety, comfort, and quality of care.



Secara keseluruhan, fasilitas dan kapasitas layanan Perseroan adalah sebagai berikut:

Overall, the Company's service facilities and capacity are as follows:

Uraian Description	2025	2024
Rumah Sakit | Hospital	7	7
Kamar Operasi | Operating Rooms	28	28
Layanan Operasi | Operating Service	16.641	15.074
Pasien Rawat Inap | Inpatients	51.747	49.669
Pasien Rawat Jalan | Outpatients	651.871	581.775
Dokter Spesialis | Specialist Doctors	843	742
Tenaga Medis (Termasuk Perawat) | Medical Personnel (Including Nurses)	1.528	1.476
Jumlah Tempat Tidur yang Beroperasi | Number of Operating Beds	864	861
Kapasitas Maksimal | Maximum Capacity	1.235	1.235

Sejalan dengan komitmen peningkatan mutu layanan dan pengalaman pasien, pada tahun 2025 Perseroan melakukan sejumlah inisiatif peningkatan fasilitas dan kenyamanan layanan, antara lain:

1. Kolaborasi dengan Apollo Hospital Group dalam penyediaan dukungan klinis untuk pusat layanan unggulan/ *center of excellence* (CoE), termasuk, pengembangan CoE, pelatihan medis berkelanjutan, program *proctorship*, manajemen rumah sakit, dan penyediaan tenaga kesehatan.
2. Mengembangkan kemampuan tenaga medis melalui pelatihan dengan bekerjasama dengan penyedia layanan kesehatan berkelas internasional, seperti Apollo Hospital Group dan NUH Singapore.
3. Pengembangan klinik spesialistik, seperti klinik spesialistik mata dan spesialistik gigi
4. Pengembangan layanan di rumah sakit yang telah berdiri, misalnya, yaitu: perluasan Mayapada Hospital Jakarta Selatan (*Tower* 3) yang telah dimulai pada tahun 2025 dan perluasan Mayapada Hospital Surabaya.
5. Pembangunan rumah sakit baru, seperti Mayapada Apollo Batam International Hospital di KEK Pariwisata dan Kesehatan Batam bekerja sama dengan Apollo Hospital Group.
6. Penyelesaian pembangunan rumah sakit yang saat ini sedang dibangun, yaitu: Mayapada Hospital Jakarta Timur sehingga dapat beroperasi di tahun 2026.

In line with its commitment to improving service quality and patient experience, in 2025 the Company implemented a number of initiatives to enhance facilities and service comfort, including:

1. Collaboration with Apollo Hospital Group to provide clinical support for Centers of Excellence (CoE), including CoE development, continuous medical training, proctorship programs, hospital management support, and the provision of healthcare professionals.
2. Strengthening the capabilities of medical personnel through training in collaboration with internationally recognized healthcare providers, such as Apollo Hospital Group and NUH Singapore.
3. Development of specialty clinics, such as ophthalmology specialty clinics and dental specialty clinics.
4. Service expansion at existing hospitals, for example: the expansion of Mayapada Hospital Jakarta Selatan (Tower 3), which began in 2025, and the expansion of Mayapada Hospital Surabaya.
5. Construction of new hospitals, such as Mayapada Apollo Batam International Hospital in the Batam Tourism and Healthcare Special Economic Zone (KEK), in collaboration with Apollo Hospital Group.
6. Completion of hospitals currently under construction, namely Mayapada Hospital Jakarta Timur, enabling it to begin operations in 2026.

Meningkatkan Kualitas Layanan dengan Digitalisasi dan Teknologi Medis
Improving Service Quality through Digitalization and Medical Technology

Perkembangan teknologi telah mentransformasi penyelenggaraan layanan kesehatan secara fundamental, mendorong pergeseran menuju layanan yang lebih presisi, efisien, dan berbasis data. Digitalisasi dan pemanfaatan teknologi medis kini menjadi elemen kunci dalam peningkatan mutu klinis, keselamatan pasien, serta pengalaman layanan secara menyeluruh. Dalam konteks tersebut, Perseroan secara berkelanjutan berinvestasi dalam penguatan sistem informasi rumah sakit, pengembangan teknologi diagnostik dan terapeutik, serta penyediaan layanan digital yang berorientasi pada kebutuhan pasien.

Technological advancements have fundamentally transformed healthcare delivery, driving a shift toward more precise, efficient, and data-driven services. Digitalization and the use of medical technology have become key elements in improving clinical quality, patient safety, and the overall service experience. In this context, the Company continuously invests in strengthening hospital information systems, developing diagnostic and therapeutic technologies, and providing patient-centered digital services.

Pemanfaatan teknologi oleh Perseroan diarahkan tidak hanya untuk meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga untuk memperkuat kualitas pengambilan keputusan klinis, mempercepat respons layanan, serta memastikan kesinambungan perawatan pasien di seluruh titik layanan.

The Company's use of technology is directed not only at improving operational efficiency, but also at strengthening clinical decision-making, accelerating service responsiveness, and ensuring continuity of patient care across all points of service.

Perkembangan Implementasi *Hospital Integrated System* (HIS)
Progress in the Implementation of the Hospital Integrated System (HIS)

Sebagai rumah sakit multi-spesialis, Perseroan memandang integrasi sistem sebagai fondasi utama dalam transformasi layanan kesehatan berbasis digital. *Hospital Integrated System* (HIS) dikembangkan untuk memastikan keseragaman prosedur klinis dan operasional, meningkatkan akurasi diagnosis, serta mendukung pelayanan yang aman, konsisten, dan bebas diskriminasi di seluruh unit layanan.

As a multi-specialty hospital network, the Company views system integration as a core foundation in the digital transformation of healthcare services. The Hospital Integrated System (HIS) is developed to ensure standardized clinical and operational procedures, improve diagnostic accuracy, and support safe, consistent, and non-discriminatory services across all service units.

Perkembangan implementasi HIS pada tahun 2025 diarahkan pada:

1. Transformasi digital terintegrasi melalui penerapan *Electronic Medical Record* (EMR) sebagai pusat data klinis pasien.
2. Peningkatan patient safety melalui implementasi *Computerized Physician Order Entry* (CPOE) untuk meminimalkan kesalahan medis.
3. Pengembangan *Patient Portal* yang terintegrasi dengan *Hospital Information System* guna meningkatkan keterlibatan pasien.
4. Peningkatan *Patient Experience* dan kualitas layanan klinis melalui alur kerja digital yang lebih efisien dan terstandarisasi.
5. Pemenuhan standar kepatuhan international sesuai dengan *Joint Commission International* (JCI).

HIS implementation progress in 2025 is focused on:

1. Integrated digital transformation through the implementation of Electronic Medical Records (EMR) as the central repository of patient clinical data. [IS2.1]
2. Strengthening patient safety through the implementation of Computerized Physician Order Entry (CPOE) to minimize medical errors.
3. Development of a Patient Portal integrated with the Hospital Information System to enhance patient engagement.
4. Improving patient experience and clinical service quality through more efficient and standardized digital workflows.
5. Meeting international compliance standards in accordance with Joint Commission International (JCI).

Pemanfaatan AI dan Teknologi Modern dalam Diagnostik
Utilization of AI and Modern Technology in Diagnostics

Di atas fondasi sistem yang terintegrasi, Perseroan mengembangkan kapabilitas klinis melalui pemanfaatan teknologi diagnostik berbasis AI, khususnya dalam layanan radiologi. Implementasi ini diawali melalui proyek *Proof of Concept* (PoC) untuk mengevaluasi efektivitas AI dalam mendukung interpretasi pencitraan medis dan proses pengambilan keputusan klinis.

Building on this integrated system foundation, the Company is enhancing its clinical capabilities through the use of AI-based diagnostic technologies, particularly in radiology services. This implementation began with a Proof of Concept (PoC) project to evaluate the effectiveness of AI in supporting medical imaging interpretation and clinical decision-making.

Pemanfaatan AI dan teknologi medis modern memberikan manfaat utama sebagai berikut:

The use of AI and modern medical technology provides the following key benefits:

Akurasi Diagnosis | Diagnosis Accuracy	AI mendeteksi kelainan lebih cepat & akurat, mengurangi risiko kesalahan. | AI detects abnormalities faster and more accurately, reducing the risk of errors.
Waktu Pemeriksaan | Examination Time	Pemindaian lebih cepat, mempercepat keputusan medis. | Faster scanning accelerates medical decision-making.
Radiasi Lebih Rendah | Lower Radiation Exposure	Teknologi *low-dose* mengurangi paparan radiasi, lebih aman bagi pasien. | Low-dose technology reduces radiation exposure, making it safer for patients.
Radioterapi Presisi | Precision Radiotherap	Linac di Mayapada Tangerang memastikan terapi kanker lebih efektif & minim efek samping. | The LINAC at Mayapada Tangerang enables more effective cancer therapy with fewer side effects.

Integrasi AI dalam Layanan Radiologi
Integration of AI in Radiology Services

Sebagai tindak lanjut dari tahap PoC, Perseroan secara bertahap mengintegrasikan AI dalam layanan radiologi untuk meningkatkan akurasi diagnosis dan efisiensi pemeriksaan medis. Teknologi ini memungkinkan:

- Analisis pencitraan medis yang lebih cepat dan presisi, membantu dokter dalam mendeteksi kelainan dengan tingkat akurasi yang lebih tinggi.
- Reduksi risiko *human error* dalam proses interpretasi hasil radiologi, terutama dalam mendeteksi penyakit seperti kanker, stroke, dan gangguan kardiovaskular.
- Efisiensi waktu pemeriksaan, memungkinkan pasien mendapatkan hasil diagnosis lebih cepat dan mempercepat proses pengambilan keputusan medis.

Following the PoC phase, the Company is gradually integrating AI into radiology services to improve diagnostic accuracy and the efficiency of medical examinations. This technology enables:

- Faster and more precise medical imaging analysis, assisting doctors in detecting abnormalities with a higher level of accuracy.
- Reduced risk of human error in interpreting radiology results, particularly in detecting diseases such as cancer, stroke, and cardiovascular disorders.
- Greater examination time efficiency, allowing patients to receive diagnostic results more quickly and accelerating medical decision-making.

Investasi dalam Teknologi Radiologi Low-Dose
Investment in Low-Dose Radiology Technology

Perseroan memberikan perhatian khusus terhadap pengendalian paparan radiasi. Investasi pada teknologi radiologi *low-dose* dilakukan untuk:

- Pengurangan dosis radiasi hingga level yang lebih aman, tanpa mengurangi kualitas pencitraan medis.
- Peningkatan keselamatan bagi pasien dan tenaga medis, terutama dalam pemeriksaan berulang seperti *CT scan* dan *rontgen*.
- Optimalisasi penggunaan alat radiologi canggih, sehingga pasien tetap mendapatkan hasil pemeriksaan berkualitas tinggi dengan dampak kesehatan yang lebih minim.

The Company places special emphasis on controlling radiation exposure. Investments in low-dose radiology technology are made to:

- Reduce radiation doses to safer levels without compromising medical imaging quality.
- Improve safety for both patients and medical personnel, especially in repeated examinations such as CT scans and X-rays.
- Optimize the use of advanced radiology equipment, ensuring patients receive high-quality diagnostic results with minimal health impact.

Penerapan Teknologi Radioterapi Terkini untuk Perawatan Kanker

Implementation of Advanced Radiotherapy Technology for Cancer Care

Untuk meningkatkan efektivitas dan keselamatan terapi kanker, Perseroan telah melakukan pengembangan layanan radioterapi dengan aktivasi Linac (*Linear Accelerator*) yang berlokasi di Mayapada Tangerang. Dengan keunggulan teknologi Linac, pasien kanker kini memiliki akses terhadap terapi yang lebih aman dan nyaman, dengan tingkat keberhasilan yang lebih tinggi dibandingkan metode konvensional.

Teknologi ini memungkinkan:

- Penyampaian dosis radiasi yang lebih terfokus, sehingga hanya menargetkan jaringan kanker tanpa merusak jaringan sehat di sekitarnya.
- Pengurangan efek samping pengobatan, seperti rasa nyeri dan kelelahan berlebih, yang sering dialami pasien terapi radiasi.
- Efisiensi waktu perawatan, karena pasien dapat menjalani terapi dengan waktu yang lebih singkat tanpa mengurangi efektivitas pengobatan.

To improve the effectiveness and safety of cancer therapy, the Company has enhanced its radiotherapy services by activating a LINAC (Linear Accelerator) located at Mayapada Tangerang. With the advantages of LINAC technology, cancer patients now have access to safer and more comfortable therapy with higher success rates compared to conventional methods.

This technology enables:

- More focused radiation delivery, targeting only cancerous tissue while minimizing damage to surrounding healthy tissue.
- Reduced treatment side effects, such as pain and excessive fatigue, commonly experienced by radiation therapy patients.
- Greater treatment time efficiency, as patients can undergo therapy in shorter sessions without reducing treatment effectiveness.

Terobosan Medis Melalui Penelitian dan Inovasi Kesehatan

Medical Breakthroughs Through Research and Healthcare Innovation

Perseroan memandang penelitian dan inovasi sebagai bagian integral dari peningkatan mutu layanan kesehatan jangka panjang. Melalui investasi dalam pengembangan teknologi medis, inovasi keperawatan, serta kolaborasi dengan berbagai pemangku kepentingan, Perseroan berupaya memastikan bahwa layanan yang diberikan berbasis bukti ilmiah dan selaras dengan perkembangan praktik medis terkini.

Sepanjang tahun 2025, terobosan medis yang dilakukan Perseroan melalui penelitian dan inovasi mencakup:

1. **Ekspansi Jejaring Riset Regional melalui Kemitraan Strategis:**
   Perseroan secara resmi menjalin kolaborasi strategis dengan ***Expecto Health Science***, sebuah *Clinical Research Organization* (CRO) terkemuka di kawasan Asia Pasifik. Penandatanganan Memorandum of Understanding (MoU) yang berlangsung pada 17 Januari 2026 ini merupakan langkah transformatif yang memungkinkan Perseroan untuk mengakses solusi pengembangan klinis dan preklinis berkualitas tinggi serta efisien. Kerja sama ini memperkuat posisi Perseroan dalam melayani kebutuhan sektor farmasi, bioteknologi, hingga perangkat medis pada skala internasional.

2. **Transformasi Digital dan Penguatan Kapasitas Internal Penelitian:** Perseroan melakukan perpanjangan kerja sama melalui Amandemen MoU dengan **ONWARDS Health Research** guna memperkuat jejaring dalam pelaksanaan uji klinik. Kolaborasi ini semakin mengukuhkan posisi Perseroan sebagai satu-satunya

and collaboration with various stakeholders, the Company strives to ensure that services are evidence-based and aligned with the latest developments in medical practice.

Throughout 2025, medical breakthroughs achieved through research and innovation included:

1. **Expansion of Regional Research Network through Strategic Partnerships:**
   the Company officially established a strategic collaboration with **Expecto Health Science**, a leading Clinical Research Organization (CRO) in the Asia Pacific region. The signing of the Memorandum of Understanding (MoU), which took place on January 17, 2026, represents a transformative step that enables the Company to access high-quality and efficient clinical and preclinical development solutions. This collaboration strengthens the Company's position in serving the needs of the pharmaceutical, biotechnology, and medical device sectors on an international scale.

2. **Digital Transformation and Strengthening Internal Research Capacity:** The Company extended its collaboration through an Amended MoU with **ONWARDS Health Research** to strengthen its network in conducting clinical trials. This collaboration further solidifies the Company position as the

grup rumah sakit swasta yang secara progresif mengembangkan kapasitas internal dalam bidang **digitalisasi data penelitian.** Langkah strategis ini diambil untuk memastikan integritas, akurasi, dan efisiensi manajemen data riset sesuai dengan standar global.

3. **Akselerasi Ekosistem Uji Klinik Nasional:** Perseroan mempertegas komitmennya dalam memajukan industri kesehatan di tanah air melalui kolaborasi dengan Indonesia Clinical Research Center (INA-CRC). Melalui penandatanganan MoU pada tanggal 09 September 2026 ini, Perseroan berperan aktif dalam mendukung penguatan infrastruktur dan pelaksanaan uji klinik di Indonesia guna memastikan terciptanya kemandirian sektor kesehatan yang berbasis riset.

4. **Kepercayaan Industri dalam Pengembangan Farmasi Nasional:** Sebagai bentuk pengakuan atas standar kualitas rumah sakit riset, tiga unit rumah sakit Perseroan—yaitu **Mayapada Hospital Tangerang (MHTG), Mayapada Hospital Kuningan (MHKN), dan Mayapada Hospital Surabaya (MHSB)**—telah terpilih menjadi mitra dalam rangkaian penelitian **PT Dexa Medika**. Sinergi ini dikukuhkan melalui penandatanganan Perjanjian Kerja Sama pada 8 Oktober 2025, yang bertujuan untuk mendorong inovasi terapeutik yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

only private hospital group progressively developing internal capacity in the field of **research data digitization**. This strategic step was taken to ensure the integrity, accuracy, and efficiency of research data management in accordance with global standards.

3. **Accelerating the National Clinical Trial Ecosystem:** The Company reaffirmed its commitment to advancing the national healthcare industry through a collaboration with the Indonesia Clinical Research Center (INA-CRC). Through the signing of this MoU on September 9, 2026, the Company is actively supporting the strengthening of infrastructure and the implementation of clinical trials in Indonesia to ensure the independence of the research-based healthcare sector.

4. **Industry Trust in National Pharmaceutical Development:** In recognition of the quality standards of research hospitals, three of the Company's hospitals—**Mayapada Hospital Tangerang (MHTG), Mayapada Hospital Kuningan (MHKN), and Mayapada Hospital Surabaya (MHSB)**—have been selected as partners in a series of **PT Dexa Medika** research projects. This synergy was solidified through the signing of a Cooperation Agreement on October 8, 2025, which aims to encourage therapeutic innovation that benefits the wider community.

5. **Sinergi Akademik dan Klinis dengan Pusat Unggulan Nasional:** Pada tanggal 26 November 2025, Perseroan menandatangani Nota Kesepahaman (MoU) dengan RS PON Mahar Mardjono. Kolaborasi ini bertujuan untuk memperluas akses terhadap ekosistem akademik dan penelitian, sekaligus mempercepat kesiapan infrastruktur serta sumber daya riset di masing-masing institusi. Melalui kemitraan ini, kedua belah pihak berkomitmen menciptakan lingkungan riset yang kondusif bagi pengembangan ilmu pengetahuan kedokteran, khususnya dalam penanganan kasus-kasus kompleks

5. **Academic and Clinical Synergy with National Centers of Excellence:** On November 26, 2025, the Company signed a Memorandum of Understanding (MoU) with Mahar Mardjono National Sports Week (PON) Hospital. This collaboration aims to expand access to the academic and research ecosystem, while accelerating the readiness of research infrastructure and resources at each institution. Through this partnership, both parties are committed to creating a conducive research environment for the development of medical science, particularly in the management of complex cases.

Transformasi Layanan Kesehatan Digital melalui Aplikasi MyCare

Digital Healthcare Transformation through the MyCare Application

Sebagai lapisan layanan yang berorientasi langsung pada pasien, Perseroan mengembangkan aplikasi MyCare untuk meningkatkan akses, transparansi, dan keterlibatan pasien dalam perjalanan perawatan. Aplikasi ini mengintegrasikan berbagai layanan kesehatan dalam satu platform digital yang mudah digunakan, mulai dari pra-kunjungan hingga pasca-perawatan. Melalui MyCare, Perseroan memperkuat komunikasi antara pasien dan penyedia layanan kesehatan, meningkatkan efisiensi proses layanan, serta mendukung pengalaman pasien yang lebih personal dan terhubung.

As a patient-centered service layer, the Company developed the MyCare application to enhance access, transparency, and patient engagement throughout the care journey. The application integrates various healthcare services into a single, user-friendly digital platform, from pre-visit to post-care. Through MyCare, the Company strengthens communication between patients and healthcare providers, improves service efficiency, and supports a more personalized and connected patient experience.







Fitur Unggulan Aplikasi MyCare

Key Features of the MyCare Application



1 *Fast Track* untuk Pendaftaran dan Janji Temu yang Lebih Cepat
Fast Track for Faster Registration and Appointments

Salah satu kendala utama yang sering dihadapi pasien saat berobat ke rumah sakit adalah waktu tunggu yang lama saat pendaftaran. Dengan fitur *Fast Track* dalam aplikasi MyCare, pasien kini dapat: | One of the most common challenges patients face when visiting a hospital is long wait times during registration. With the Fast Track feature in the MyCare app, patients can now:

- Melakukan registrasi *online* sebelum tiba di rumah sakit | Register online before arriving at the hospital
- Memilih jadwal janji temu dengan dokter spesialis | Select appointment times with specialist physicians

2 Edukasi Kesehatan Berbasis Digital
Digital Health Education

Sebagai bagian dari komitmen Perseroan dalam meningkatkan kesadaran kesehatan masyarakat, MyCare menyediakan portal edukasi kesehatan berbasis digital, yang mencakup: | As part of the Company's commitment to improving public health awareness, MyCare provides a digital health education portal that includes:

- Artikel kesehatan terkurasi | Curated health articles
- Video edukasi dan webinar kesehatan | Educational videos and health webinars

3 *Integrated Payment Gateway* untuk Kemudahan Transaksi
Integrated Payment Gateway for Convenient Transactions

Perseroan memahami pentingnya sistem pembayaran yang cepat dan fleksibel. Oleh karena itu, aplikasi MyCare telah dilengkapi dengan *Integrated Payment Gateway*, yang memungkinkan pasien untuk: | The Company recognizes the importance of a fast and flexible payment system. Accordingly, the MyCare app includes an integrated payment gateway that allows patients to:

- Melakukan pembayaran tagihan rumah sakit secara online | Pay hospital bills online
- Mendukung berbagai metode pembayaran | Support multiple payment methods

4 Rekam Medis Elektronik Pasien yang Lebih Aman dan Terintegrasi
Safer and Integrated Electronic Patient Records

Dengan fitur *Personal Health Record* (PHR) di MyCare, pasien dapat dengan mudah mengakses data kesehatan mereka kapan saja dan di mana saja. Fitur ini mencakup: | With the Personal Health Record (PHR) feature in MyCare, patients can easily access their health data anytime and anywhere. This feature includes:

- Riwayat kunjungan ke rumah sakit | Hospital visit history
- Hasil laboratorium dan radiologi | Laboratory and radiology results
- Riwayat alergi dan obat-obatan yang dikonsumsi | Allergy history and current medications
- Fitur berbagi data kesehatan dengan dokter | Tools for sharing health data with physicians

5 *Survei Net Promoter Score* (NPS) Berbasis Digital untuk Peningkatan Layanan
Digital Net Promoter Score (NPS) Surveys to Improve Services

Kami terus berkomitmen dalam meningkatkan pengalaman pasien dengan menerapkan Survei *Net Promoter Score* (NPS) berbasis digital melalui MyCare. Dengan fitur ini, pasien dapat memberikan umpan balik secara langsung setelah menerima layanan. | We remain committed to improving patient experience by offering digital Net Promoter Score (NPS) surveys through MyCare. With this feature, patients can provide feedback immediately after receiving services.

Menyediakan Perjalanan Kesehatan yang Istimewa Bagi Pasien

Delivering an Exceptional Healthcare Journey for Patients

Pengalaman pasien tidak hanya ditentukan oleh kualitas tindakan medis, tetapi oleh keseluruhan perjalanan layanan yang dialami sejak sebelum kunjungan, selama perawatan, hingga pasca-pemulihan. Perseroan berfokus pada penguatan sistem layanan yang terintegrasi, peningkatan koordinasi lintas unit, serta pendekatan yang lebih personal di setiap tahapan perawatan guna memastikan pengalaman pasien yang efisien, nyaman, dan konsisten.

The patient experience is shaped not only by the quality of medical treatment, but by the entire continuum of care—from pre-visit preparation and treatment, through to post-recovery follow-up. The Company focuses on strengthening integrated service systems, enhancing cross-unit coordination, and applying a more personalized approach at every stage of care to ensure an efficient, comfortable, and consistent patient experience.

Pengembangan Indikator Kinerja Utama (*Key Performance Indicator*/KPI)

Development of Key Performance Indicators (KPIs)

Untuk meningkatkan efektivitas perjalanan pasien, Perseroan mengembangkan KPI operasional yang berfokus pada pengurangan waktu tunggu, kelancaran transisi layanan, serta peningkatan koordinasi antarunit.

To improve the effectiveness of the patient journey, the Company has developed operational KPIs focused on reducing waiting times, ensuring smooth service transitions, and strengthening coordination across units.

1 *Boarding Time*

Boarding time merujuk pada durasi sejak pasien tiba di rumah sakit hingga menerima layanan medis pertama. Untuk meningkatkan efisiensi dalam proses ini, Kami mengoptimalkan pre-registrasi dan koordinasi antarunit, termasuk penjadwalan yang lebih presisi dan penyederhanaan administrasi. Melalui penerapan KPI *boarding time*, kami menargetkan:

- Mengurangi waktu tunggu pasien saat pendaftaran dan masuk rawat inap.
- Menyiapkan tenaga medis dan peralatan lebih awal, serta memastikan layanan dapat diberikan segera setelah pasien tiba.
- Mempermudah akses informasi pasien secara digital melalui integrasi sistem rekam medis elektronik (EMR) sehingga proses administrasi lebih cepat dan akurat.

Boarding time refers to the duration from when a patient arrives at the hospital until they receive their first medical service. To improve efficiency in this process, we optimize pre-registration and cross-unit coordination, including more precise scheduling and streamlined administrative procedures. Through the implementation of boarding time KPIs, we aim to:

- Reduce patient waiting times during registration and admission.
- Prepare medical personnel and equipment in advance to ensure services can be delivered promptly upon the patient's arrival.
- Facilitate digital access to patient information through the integration of the Electronic Medical Record (EMR) system, enabling faster and more accurate administrative processes.



2 *Discharge Plan*

Kepulangan dari rumah sakit merupakan bagian penting dalam perjalanan pemulihan pasien. Perencanaan yang baik membantu pasien dan keluarga merasa lebih siap, mengurangi kebingungan, dan memastikan perawatan berlanjut dengan optimal di rumah. Untuk itu, kami memperkuat discharge plan dengan pendekatan yang lebih terkoordinasi dan berbasis edukasi. Langkah-langkah utama dalam *discharge plan* meliputi:

- Menyusun rencana kepulangan sejak awal perawatan sehingga pasien dan keluarga memahami langkah-langkah yang perlu dilakukan setelah meninggalkan rumah sakit.
- Menjamin semua kebutuhan pasien, seperti obat dan surat keterangan medis, telah disiapkan sebelum kepulangan.
- Melakukan survei kepuasan pasien pasca-kepulangan sebagai bahan evaluasi untuk terus meningkatkan pengalaman pasien dalam proses ini.

Discharge from the hospital is a critical stage in a patient's recovery journey. Effective planning helps patients and their families feel better prepared, reduces confusion, and ensures continuity of care at home. To support this, we strengthen our discharge planning through a more coordinated and education-based approach. The key components of the discharge plan include:

- Developing a discharge plan from the outset of treatment so that patients and their families clearly understand the steps to be taken after leaving the hospital.
- Ensuring that all patient needs—such as medications and medical certificates—are prepared prior to discharge.
- Conducting post-discharge patient satisfaction surveys as part of our ongoing evaluation process to continuously enhance the patient experience.



Coordination of Care
Coordination of Care

Sejak November 2025, Perseroan telah mengimplementasikan program ***Optimized Care Plan through Collaborative Coordination*** di seluruh unit rumah sakit sebagai bagian dari komitmen terhadap pelayanan kesehatan yang terintegrasi, aman, dan berfokus pada pasien. Program ini dikembangkan untuk menjawab tantangan pada pasien dengan kondisi medis kompleks yang sering memiliki lebih dari satu diagnosis, membutuhkan penanganan multidisiplin, penggunaan berbagai obat, serta pemeriksaan penunjang yang beragam. Kompleksitas tersebut berpotensi menimbulkan kesalahpahaman antar tenaga kesehatan, pasien, dan keluarga yang dapat meningkatkan risiko medication error maupun insiden keselamatan pasien. Oleh karena itu, diperlukan koordinasi yang lebih baik, komunikasi yang efektif, serta keterlibatan aktif pasien dan keluarga dalam proses perawatan.

Melalui program ini, seluruh tim multidisiplin yang terdiri dari dokter, perawat, farmasis, nutrisionis, fisioterapis, dan tenaga kesehatan lainnya melakukan diskusi kolaboratif untuk menyusun rencana asuhan pasien yang terukur dalam waktu 24 jam sejak pasien dirawat. Hasil diskusi didokumentasikan dalam formulir ***Plan of Care*** yang tersedia di ruang perawatan pasien sebagai alat bantu komunikasi antar Profesional Pemberi Asuhan (PPA). Dalam pelaksanaannya, pasien dan keluarga juga

Since November 2025, the Company has implemented the **Optimized Care Plan through Collaborative Coordination** program across all hospital units as part of its commitment to integrated, safe, and patient-centered healthcare. This program was developed to address the challenges faced by patients with complex medical conditions who often have more than one diagnosis, require multidisciplinary care, the use of various medications, and various supporting examinations. This complexity has the potential to lead to misunderstandings between healthcare professionals, patients, and families, which can increase the risk of medication errors and patient safety incidents. Therefore, better coordination, effective communication, and active patient and family involvement in the care process are needed.

Through this program, the entire multidisciplinary team consisting of doctors, nurses, pharmacists, nutritionists, physiotherapists, and other healthcare professionals conduct collaborative discussions to develop a measurable patient care plan within 24 hours of the patient's admission. The results of the discussion are documented in a **Plan of Care** form available in the patient's treatment room as a communication tool between Care

dilibatkan secara aktif untuk memberikan masukan, memahami kondisi pasien, serta bersama-sama menentukan rencana perawatan yang paling sesuai. Pendekatan ini merupakan bentuk ***shared decision making***, yaitu proses pengambilan keputusan bersama antara tenaga kesehatan dengan pasien dan keluarga berdasarkan kondisi klinis, pilihan terapi, manfaat, risiko, serta preferensi pasien. Dengan demikian, pasien dan keluarga merasa mendapatkan penjelasan yang jelas, rutin, dan transparan selama masa perawatan di Mayapada Hospital.

Untuk mendukung keberlanjutan program, rumah sakit telah menetapkan regulasi internal, memberikan pelatihan kepada staf terkait konsep diskusi kolaboratif, serta menggunakan checklist evaluasi rencana asuhan interdisipliner yang mengacu pada standar JCI. Program ini juga mendorong perubahan perilaku positif di lingkungan kerja, di mana seluruh anggota tim multidisiplin memiliki keterlibatan langsung dalam penyusunan, pembaruan, dan evaluasi rencana perawatan pasien secara konsisten. Selain meningkatkan koordinasi antar profesi, pendekatan ini memperkuat budaya patient-centered care dan shared decision making.

Adapun hasil yang diharapkan dari implementasi program ini meliputi:

1. Meningkatkan konsistensi dokumentasi rencana asuhan pasien,
2. Meningkatkan kesesuaian lama hari rawat,
3. Menurunkan jumlah insiden keselamatan pasien
4. Meningkatkan kepuasan pasien dan keluarga, serta
5. Menurunkan komplain terkait komunikasi tenaga kesehatan.

Namun demikian, data outcome baru tersedia selama dua bulan pertama implementasi, yaitu November hingga Desember 2025, sehingga belum menunjukkan peningkatan yang signifikan secara statistik. Hal ini merupakan kondisi yang wajar mengingat program masih berada pada tahap awal adaptasi dan penguatan proses.

Dalam pelaksanaannya, beberapa tantangan masih dihadapi, antara lain penyesuaian waktu diskusi antar profesi dengan jadwal kerja yang berbeda, keterbatasan jumlah staf, menjaga konsistensi agar diskusi dilakukan secara bermakna dan tidak sekadar formalitas, serta penggunaan formulir manual karena belum terintegrasi dengan sistem Electronic Medical Record (EMR). Ke depan, Perseroan berkomitmen untuk terus melakukan evaluasi berkala, meningkatkan kompetensi staf, memperkuat pengawasan implementasi, serta mengembangkan digitalisasi proses agar program ini memberikan dampak berkelanjutan terhadap mutu pelayanan dan keselamatan pasien di seluruh unit rumah sakit.

Professionals (PPA). During its implementation, patients and families are also actively involved to provide input, understand the patient's condition, and jointly determine the most appropriate care plan. This approach is a form of **shared decision-making**, namely a process of joint decision-making between healthcare professionals, patients and families based on clinical conditions, treatment options, benefits, risks, and patient preferences. Thus, patients and families feel they receive clear, regular, and transparent explanations throughout their treatment period at Mayapada Hospital.

To support the program's sustainability, the hospital has established internal regulations, provided staff training on collaborative discussion concepts, and utilized an interdisciplinary care plan evaluation checklist that adheres to JCI standards. The program also encourages positive behavioral changes in the workplace, with all members of the multidisciplinary team directly involved in consistently developing, updating, and evaluating patient care plans. In addition to improving interprofessional coordination, this approach reinforces a culture of patient-centered care and shared decision-making.

The expected outcomes of this program implementation include:

1. Improving the consistency of patient care plan documentation,
2. Improving the appropriateness of length of stay,
3. Reducing the number of patient safety incidents,
4. Increasing patient and family satisfaction, and
5. Reducing complaints related to healthcare provider communication.

However, outcome data is only available for the first two months of implementation, from November to December 2025, so it doesn't yet show statistically significant improvements. This is understandable, given that the program is still in the early stages of adaptation and process strengthening.

In its implementation, several challenges are still faced, including adjusting discussion times between professions with different work schedules, limited staff numbers, maintaining consistency so that discussions are carried out meaningfully and not just a formality, and the use of manual forms because they are not yet integrated with the Electronic Medical Record (EMR) system. Going forward, the Company is committed to continuing to conduct regular evaluations, improve staff competency, strengthen implementation supervision, and develop process digitalization so that this program has a sustainable impact on service quality and patient safety across all hospital units.

Dashboard Keterlibatan Pasien
Patient Engagement Dashboard

Perseroan mengembangkan *dashboard engagement* pasien sebagai alat pemantauan perjalanan pasien, pengelolaan umpan balik, dan penyediaan layanan yang lebih personal berbasis data. Fitur utama *dashboard* meliputi:

- **Pemantauan Perjalanan Pasien**
  Tenaga medis dapat melacak setiap tahapan perawatan pasien, dari pendaftaran hingga kepulangan.

- **Sistem Umpan Balik**
  Pasien dapat memberikan *feedback* langsung terkait pengalaman layanan melalui formulir digital. Umpan balik ini dianalisis oleh Tim *Customer Service* untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan merespons keluhan dengan lebih cepat serta tepat sasaran.

- **Pemberian Rekomendasi Layanan Berbasis Data**
  Berdasarkan riwayat kunjungan dan kondisi medis, pasien menerima rekomendasi layanan yang lebih relevan, seperti jadwal pemeriksaan lanjutan, edukasi kesehatan, atau program perawatan yang sesuai dengan kebutuhannya.

The Company has developed a patient engagement dashboard as a tool to monitor the patient journey, manage feedback, and deliver more personalized, data-driven services. Key features of the dashboard include:

- **Patient Journey Monitoring**
  Medical personnel can track each stage of patient care, from registration through discharge.

- **Feedback System**
  Patients can provide direct feedback on their service experience through digital forms. This feedback is analyzed by the Customer Service team to improve service quality and respond to complaints more quickly and effectively.

- **Data-Driven Service Recommendations**
  Based on visit history and medical conditions, patients receive more relevant service recommendations, such as follow-up appointments, health education, or care programs tailored to their needs.

- **Integrasi dengan Program *"What Matters to You" (WMTY)***
  Program "*What Matters to You*" (WMTY) terintegrasi dalam sistem layanan Perseroan sebagai saluran komunikasi terbuka bagi pasien untuk menyampaikan ekspektasi dan preferensi mereka terhadap layanan kesehatan. Melalui program ini, kami menghadirkan layanan yang lebih personal, meningkatkan keterlibatan pasien, dan menyediakan dukungan emosional, seperti fasilitas panggilan video dengan keluarga.

- **Integration with the "What Matters to You" (WMTY) Program**
  The "*What Matters to You*" (WMTY) program is integrated into the Company's service system as an open communication channel for patients to express their expectations and preferences regarding healthcare services. Through this program, we deliver more personalized care, enhance patient engagement, and provide emotional support, including features such as video calls with family members.

Standardisasi Praktik Keperawatan
Standardization of Nursing Practices

Keperawatan memegang peran kunci dalam memastikan layanan kesehatan yang aman, profesional, dan konsisten. Perseroan menerapkan standarisasi praktik keperawatan untuk meningkatkan kompetensi tenaga keperawatan, menyelaraskan praktik klinis, serta mendukung efektivitas perawatan pasien di seluruh unit layanan.

Nursing plays a critical role in ensuring safe, professional, and consistent healthcare delivery. The Company implements standardized nursing practices to enhance nursing competencies, align clinical practices, and support effective patient care across all service units.

1 Pengembangan Kompetensi dan Pelatihan Keperawatan

Perseroan mengadakan pelatihan komprehensif bagi tenaga keperawatan untuk meningkatkan keterampilan klinis dan manajerial. Program ini meliputi:

- Pelatihan teknis seperti Bantuan Hidup Dasar (BHD), perawatan luka tingkat lanjut, keperawatan onkologi, serta penanganan pasien di unit gawat darurat dan perawatan intensif (ICU/NICU/PICU).
- Pelatihan kepemimpinan, yang bertujuan membekali perawat dengan keterampilan manajerial dalam pengambilan keputusan, kerja tim, dan manajemen sumber daya.
- Program mentorship dan preseptorship, untuk membimbing perawat baru dan memastikan adaptasi mereka dalam lingkungan kerja berlangsung optimal.
- *Talent assessment,* untuk mengukur keterampilan teknis, komunikasi, serta kepemimpinan perawat dalam menangani kondisi pasien yang kompleks.
- Program *fast-track nursing*, yang memberikan kesempatan bagi perawat dengan potensi tinggi untuk mendapatkan pelatihan tambahan serta akselerasi dalam pengembangan karier.
- Resertifikasi keperawatan, guna memastikan seluruh tenaga keperawatan tetap memenuhi standar kompetensi terbaru di bidangnya.

Selain itu, kami berkolaborasi dengan Mayapada Nursing Academy untuk menyelaraskan pendidikan keperawatan dengan praktik klinis terkini. Kemitraan ini bertujuan untuk mempersiapkan tenaga perawat yang kompeten dan sesuai dengan kebutuhan rumah sakit serta industri kesehatan nasional.

1 Nursing Competency Development and Training

The Company conducts comprehensive training programs for nursing personnel to enhance both clinical and managerial capabilities. These programs include:

- Technical training such as Basic Life Support (BLS), advanced wound care, oncology nursing, and patient management in emergency and intensive care units (ICU/NICU/PICU).
- Leadership training aimed at equipping nurses with managerial skills in decision-making, teamwork, and resource management.
- Mentorship and preceptorship programs to guide new nurses and ensure their effective adaptation to the work environment.
- Talent assessments to evaluate nurses' technical skills, communication abilities, and leadership in managing complex patient conditions.
- Fast-track nursing programs that provide high-potential nurses with additional training and accelerated career development opportunities.
- Nursing recertification to ensure all nursing personnel continue to meet the latest competency standards in their field.

In addition, we collaborate with the Mayapada Nursing Academy to align nursing education with current clinical practices. This partnership aims to develop competent nursing professionals who meet the needs of hospitals and the broader national healthcare industry.

2 Penerapan Standar Operasional Prosedur Keperawatan

Untuk menjaga keseragaman layanan, kami menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mencakup seluruh aspek perawatan pasien, seperti: model pemberian asuhan keperawatan, audit keperawatan rutin, dan penerapan program keselamatan pasien dengan memperkuat pemantauan mutu serta pelatihan preventif bagi tenaga keperawatan.

2 Implementation of Nursing Standard Operating Procedures

To ensure consistency in service delivery, we implement Standard Operating Procedures (SOPs) covering all aspects of patient care, including nursing care delivery models, routine nursing audits, and the implementation of patient safety programs by strengthening quality monitoring and preventive training for nursing personnel.

Selain meningkatkan kualitas layanan spesialis, Perseroan juga menerapkan *Nursing Sensitive Indicator* (NSI) berbasis standar AHRQ (*Agency for Healthcare Research and Quality*) sebagai alat pemantauan mutu keperawatan dengan tujuan:

- Mengoptimalkan kualitas layanan keperawatan, dengan mengukur dampak praktik keperawatan terhadap keselamatan dan kesejahteraan pasien.
- Meningkatkan akurasi dalam pemantauan kondisi pasien, sehingga risiko komplikasi dapat diminimalkan.
- Memastikan standar keperawatan yang konsisten di seluruh unit rumah sakit, dengan berbasis pada parameter objektif seperti tingkat infeksi nosokomial, tekanan luka, dan kejadian pasien jatuh.

In addition to enhancing the quality of specialized services, the Company also implements Nursing Sensitive Indicators (NSIs) based on AHRQ (Agency for Healthcare Research and Quality) standards as a tool for monitoring nursing care quality, with the following objectives:

- Optimize the quality of nursing services by measuring the impact of nursing practices on patient safety and well-being.
- Improve the accuracy of patient condition monitoring, thereby minimizing the risk of complications.
- Ensure consistent nursing standards across all hospital units, based on objective parameters such as nosocomial infection rates, pressure injuries, and patient fall incidents.

Membangun Tim Keperawatan Berstandar Internasional
Building an International-Standard Nursing Team

Sebagai bagian dari penguatan kompetensi global, Perseroan menjalankan program pengembangan profesional berkelanjutan yang meliputi:

- Pelatihan berbasis standar internasional, seperti *Six Sigma* dan manajemen risiko klinis, untuk meningkatkan keterampilan klinis perawat.
- Program pelatihan berjenjang, yang memastikan perawat memiliki pemahaman yang mendalam terkait pelayanan pasien dan manajemen kasus kompleks.
- Pengiriman tenaga medis ke luar negeri, seperti ke Apollo Hospital India, guna mendalami teknik transplantasi ginjal, operasi kardiovaskular, dan penanganan stroke darurat.

As part of strengthening global competencies, the Company implements continuous professional development programs, including:

- Training based on international standards, such as Six Sigma and clinical risk management, to enhance nurses' clinical skills.
- Structured training programs to ensure nurses develop a deep understanding of patient care and the management of complex cases.
- Overseas training assignments for medical personnel, such as at Apollo Hospital India, to advance expertise in kidney transplantation, cardiovascular surgery, and emergency stroke management.

Menyediakan Layanan Kesehatan yang Dapat Diakses untuk Semua

[OJK F.17] [SASB HC-DY-240A.1, SASB HC-DY-240A.2]

Providing Accessible Healthcare Services for All

Perseroan berkomitmen menyediakan layanan kesehatan yang berkualitas dan setara bagi seluruh pasien tanpa diskriminasi. Komitmen ini berlaku untuk seluruh kategori pasien, termasuk pasien asuransi swasta, peserta BPJS Kesehatan, maupun pasien tanpa asuransi.

The Company is committed to providing high-quality and equitable healthcare services to all patients without discrimination. This commitment applies to all patient categories, including private insurance patients, BPJS Kesehatan participants, and uninsured patients.

Sebagai bentuk dukungan terhadap kesetaraan akses layanan kesehatan, Perseroan menyediakan layanan BPJS Kesehatan di sejumlah unit rumah sakit. Dalam pelaksanaannya, standar klinis, keselamatan pasien, dan kenyamanan fasilitas tetap diterapkan secara konsisten tanpa perbedaan perlakuan berdasarkan skema pembiayaan.

As part of supporting equitable access to healthcare, the Company provides BPJS Kesehatan services across several hospital units. In implementation, clinical standards, patient safety, and facility comfort are applied consistently, without differentiation based on the financing scheme.

Dengan standar mutu internal yang tinggi dan pengelolaan layanan yang terstruktur, Perseroan menghadirkan pengalaman pelayanan BPJS yang lebih tertata, nyaman, dan berkualitas. Kami memastikan bahwa setiap pasien menerima perawatan yang profesional dan bermartabat sesuai dengan standar yang kami jaga di seluruh jaringan rumah sakit.

With high internal quality standards and structured service management, the Company delivers a more organized, comfortable, and high-quality BPJS service experience. We ensure that every patient receives professional and dignified care in line with the standards upheld across our hospital network.

Kebijakan Akses dan Keterjangkauan Layanan
Access and Affordability Policy

Untuk memastikan akses layanan kesehatan yang inklusif, Perseroan menerapkan kebijakan dan inisiatif berikut:

- Penyediaan struktur biaya layanan yang terjangkau sesuai ketentuan dan kemampuan pasien.
- Program bantuan keuangan bagi pasien dengan keterbatasan kemampuan ekonomi.
- Kolaborasi dengan lembaga kesehatan dan pemangku kepentingan terkait untuk memperluas akses perawatan.
- Pendampingan dalam pengurusan atau pendaftaran BPJS Kesehatan bagi pasien yang belum terdaftar.

To ensure inclusive access to healthcare services, the Company implements the following policies and initiatives:

- Provision of affordable service fee structures in accordance with regulations and patients' financial capabilities.
- Financial assistance programs for patients with limited economic means.
- Collaboration with healthcare institutions and relevant stakeholders to expand access to care.
- Assistance with BPJS Kesehatan registration or enrollment for patients who are not yet registered.

Pendekatan tersebut ditujukan untuk meminimalkan hambatan finansial, khususnya bagi pasien berpendapatan rendah, agar tetap dapat mengakses layanan kesehatan yang dibutuhkan. Sesuai ketentuan sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), pasien BPJS Kesehatan mengakses layanan rumah sakit lanjutan melalui mekanisme rujukan dari Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP), kecuali dalam kondisi darurat.

This approach is intended to minimize financial barriers, particularly for low-income patients, so they can access the healthcare services they need. In accordance with the National Health Insurance (JKN) system, BPJS Kesehatan patients access advanced hospital services through referrals from Primary Healthcare Facilities (FKTP), except in emergency conditions.

Informasi yang Jelas dan Transparan atas Layanan yang Diberikan

[GRI 417-1] [GRI 417-2] [GRI 417-3] [SASB HC-DY-270A.1] [SASB HC-DY-270A.2]

Clear and Transparent Information on Services Provided

Perseroan berkomitmen menyediakan informasi yang jelas, lengkap, dan transparan atas layanan kesehatan yang diberikan sebagai bagian dari pemenuhan hak pasien untuk membuat keputusan yang tepat dan sadar *(informed decision)*. Informasi layanan dan fasilitas tersedia melalui situs web resmi Perseroan serta layanan informasi di masing-masing rumah sakit. **[GRI 3-3]**

The Company is committed to providing clear, complete, and transparent information on its healthcare services as part of upholding patients' rights to make informed decisions. Information on services and facilities is available through the Company's official website as well as information services at each hospital. **[GRI 3-3]**

Data Pasien berdasarkan kategori asuransi
Patient Data by Insurance Category



Pasien Non-BPJS
Non-BPJS (National Health Insurance) Patients

2025	2024
629,647	558,622

Pasien BPJS Kesehatan
BPJS (National Health Insurance) Patients

2025	2024
73,971	72,822

Layanan Pra-Perawatan *(Pre-Admission Support)*

Pre-Admission Support Services

Perseroan menyediakan layanan pra-perawatan untuk membantu pasien dan keluarga memperoleh informasi yang jelas sebelum tindakan medis dilakukan, termasuk penjelasan prosedur, tahapan perawatan, dan estimasi biaya layanan dengan cakupan sebagai berikut:

- Penjelasan mengenai tindakan atau prosedur medis yang akan dijalani pasien.
- Informasi mengenai tahapan perawatan dan kebutuhan medis terkait.
- Perkiraan biaya layanan selama tindakan, operasi, dan masa perawatan di rumah sakit.

Layanan ini memastikan pasien dan keluarga memperoleh pemahaman yang memadai sebelum menjalani perawatan.

The Company provides pre-admission services to help patients and their families obtain clear information prior to medical procedures, including explanations of procedures, stages of care, and estimated service costs, covering:

- Explanation of the medical procedures or treatments to be undertaken by the patient.
- Information on stages of care and related medical requirements.
- Estimated costs for procedures, surgeries, and hospitalization.

These services ensure that patients and their families have a sufficient understanding before undergoing treatment.

Transparansi Biaya dan Informasi Layanan
Cost Transparency and Service Information

Perseroan menerapkan kebijakan transparansi biaya layanan kesehatan melalui:

- Penyediaan paket layanan yang diinformasikan secara terbuka melalui media cetak dan elektronik.
- Penyampaian informasi biaya jasa layanan kesehatan dan obat-obatan secara jelas kepada pasien.

Sebagai bagian dari komitmen keterbukaan informasi, Perseroan telah menyediakan informasi harga untuk 25 layanan medis yang paling umum digunakan, yang dapat diakses oleh publik. **[SASB HC-DY-270A.3]**

The Company implements healthcare cost transparency policies through:

- Provision of service packages communicated openly through print and digital media.
- Clear communication of service fees and medication costs to patients.

As part of its commitment to information transparency, the Company provides publicly accessible pricing information for 25 of the most commonly used medical services. **[SASB HC-DY-270A.3]**

Transparansi Klinis dan Persetujuan Tindakan Medis
Clinical Transparency and Informed Consent

Perseroan menerapkan transparansi sebagai bagian integral dari standar operasional, sejalan dengan pedoman Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) dan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Kami berkomitmen untuk memastikan bahwa setiap pasien menerima informasi yang jelas, lengkap, dan akurat mengenai kondisi kesehatannya, pilihan layanan medis yang tersedia, serta potensi risiko dari setiap prosedur yang diusulkan.

Dalam penyelenggaraan layanan medis, Perseroan memastikan transparansi klinis melalui:

- Penyampaian informasi mengenai kondisi kesehatan pasien, pilihan layanan medis, serta potensi risiko tindakan.
- Penggunaan checklist keselamatan untuk memastikan kepatuhan terhadap prosedur dan protokol medis.
- Penyediaan formulir persetujuan tindakan medis *(informed consent)* yang mudah dipahami oleh pasien.

Pendekatan ini memastikan pasien memiliki kesempatan yang memadai untuk bertanya, mempertimbangkan opsi perawatan, dan memberikan persetujuan secara sadar.

The Company implements transparency as an integral part of its operational standards, in line with guidelines from the World Health Organization (WHO) and the Ministry of Health of the Republic of Indonesia. We are committed to ensuring that every patient receives clear, complete, and accurate information regarding their health condition, available medical service options, and the potential risks of any proposed procedures.

In delivering medical services, the Company ensures clinical transparency through:

- Providing information on the patient's health condition, available medical service options, and potential risks of procedures.
- Utilizing safety checklists to ensure compliance with medical procedures and protocols.
- Providing informed consent forms that are easily understood by patients.

This approach ensures that patients have adequate opportunity to ask questions, consider treatment options, and provide informed consent.

Kepatuhan Informasi dan Komunikasi Publik [GRI 417-1] [GRI 417-2] [GRI 417-3]

Information Compliance and Public Communication

Perseroan memastikan seluruh informasi produk dan layanan kesehatan disampaikan secara akurat dan sesuai regulasi melalui:

- Proses peninjauan internal atas materi komunikasi, termasuk brosur, konten digital, dan media sosial.
- Kepatuhan terhadap ketentuan pemasaran dan penyampaian informasi produk kesehatan.

Sebagai bagian dari edukasi masyarakat, Perseroan juga secara rutin menyelenggarakan:

- Seminar kesehatan.
- *Talk show* kesehatan yang menghadirkan dokter spesialis dan tenaga medis berpengalaman.

Berbagai upaya tersebut bertujuan untuk menyampaikan informasi medis yang akurat, relevan, dan selaras dengan perkembangan praktik kesehatan terkini.

Sepanjang tahun 2025, Perseroan memenuhi seluruh ketentuan terkait pemasaran dan penyampaian informasi layanan kesehatan tanpa mencatat adanya insiden pelanggaran material, mencerminkan komitmen terhadap komunikasi yang etis dan perlindungan hak pasien.

The Company ensures that all healthcare product and service information is communicated accurately and in compliance with applicable regulations through:

- Internal review processes for communication materials, including brochures, digital content, and social media.
- Compliance with regulations governing marketing and the communication of healthcare product information.

As part of public education efforts, the Company also regularly organizes:

- Health seminars.
- Health talk shows featuring specialist doctors and experienced medical professionals.

These initiatives aim to deliver medical information that is accurate, relevant, and aligned with current healthcare practices.

Throughout 2025, the Company complied with all regulations related to marketing and the communication of healthcare service information, with no recorded incidents of material non-compliance, reflecting its commitment to ethical communication and the protection of patient rights.

Kebijakan dan Pengelolaan Obat Keras Tertentu (OKT) atau Psikotropik

[GRI 2-23] [SASB HC-DY-260A.1, SASB HC-DY-260A.2]

Policy and Management of Certain Prescription Drugs (OKT) and Psychotropic Substances

Perseroan menerapkan kebijakan pengelolaan Obat Keras Tertentu (OKT) dan psikotropika secara ketat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, termasuk ketentuan dari Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM). Pengelolaan ini bertujuan untuk menjamin keamanan dan kualitas obat, serta mencegah risiko penyalahgunaan. Pengelolaan OKT dan psikotropika dilakukan melalui mekanisme berikut:

- Pengadaan obat hanya melalui distributor resmi yang memiliki izin dan memenuhi persyaratan yang berlaku.
- Penyimpanan obat sesuai ketentuan, termasuk penggunaan sistem pengamanan berlapis (*double lock*) dengan pembatasan akses petugas yang berwenang.

The Company implements strict policies for the management of Certain Prescription Drugs (OKT) and psychotropic substances in accordance with applicable laws and regulations, including those issued by the Food and Drug Authority (BPOM). This management aims to ensure drug safety and quality, as well as to prevent misuse. The management of OKT and psychotropic substances is carried out through the following mechanisms:

- Procurement of drugs exclusively through authorized distributors that meet applicable requirements.
- Storage of drugs in accordance with regulations, including the use of layered security systems (double lock) with restricted access to authorized personnel.

- Pengendalian masa kedaluwarsa serta pemusnahan obat yang telah melewati batas kedaluwarsa sesuai prosedur, dengan disertai berita acara dan disaksikan oleh pihak berwenang.
- Pencatatan pengelolaan obat dilakukan secara tertib dan akurat.
- Pelaporan pengelolaan OKT dan psikotropika secara berkala melalui sistem pelaporan kepada BPOM, mencakup jenis obat, jumlah, serta dokter yang meresepkan.
- Audit internal pengelolaan OKT dan psikotropika dilakukan secara berkala untuk memastikan kepatuhan terhadap prosedur pengadaan, penyimpanan, penggunaan, dan pemusnahan.
- Pengaturan peresepan oleh dokter, termasuk pembatasan jumlah obat OKT yang dapat diresepkan sesuai ketentuan medis dan regulasi.

- Control of expiration dates and proper disposal of expired drugs in accordance with procedures, documented through official records and witnessed by authorized parties.
- Accurate and orderly record-keeping of drug management.
- Periodic reporting of OKT and psychotropic drug management to BPOM, including details of drug types, quantities, and prescribing physicians.
- Regular internal audits of OKT and psychotropic drug management to ensure compliance with procurement, storage, usage, and disposal procedures.
- Regulation of prescriptions by physicians, including limitations on the quantity of OKT drugs that may be prescribed in accordance with medical and regulatory requirements.

OKT dan psikotropika merupakan obat dengan risiko tinggi sehingga hanya dapat diperoleh dan digunakan berdasarkan resep dokter.

OKT and psychotropic substances are classified as high-risk medications and may only be obtained and used with a doctor's prescription.

Kategori Obat Resep Prescription Drug Categories	2025
Resep Obat Keras Terbatas (OKT) | Limited Prescription Drugs (OKT) Prescriptions	3,72%
Resep Obat non OKT | Non-OKT Drug Prescriptions	9,68%
Total Resep Obat | Total Prescriptions	100,00%

Pengukuran Kepuasan Pasien

[OJK F.30] [SASB HC-DY-250A.1]

Patient Satisfaction Measurement

Perseroan secara berkala melakukan pengukuran kepuasan pasien sebagai bagian dari upaya berkelanjutan dalam meningkatkan mutu layanan dan pengalaman pasien di seluruh jaringan rumah sakit. Pengukuran ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai persepsi pasien terhadap kualitas layanan yang diterima, sekaligus menjadi dasar bagi perbaikan operasional dan pengembangan layanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan pasien.

The Company periodically measures patient satisfaction as part of its ongoing efforts to improve service quality and patient experience across its hospital network. This measurement aims to obtain a comprehensive understanding of patients' perceptions of the quality of services received, while also serving as a basis for operational improvements and the development of services that are more responsive to patient needs.

Survei kepuasan pasien dilakukan menggunakan formulir digital dan mencakup pasien dari berbagai jenis layanan, termasuk Instalasi Gawat Darurat (IGD), rawat jalan, dan rawat inap. Melalui survei ini, Perseroan berfokus pada:

- Pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap layanan medis dan non-medis yang diterima.
- Pengumpulan umpan balik pasien sebagai masukan untuk peningkatan kualitas pelayanan.

Patient satisfaction surveys are conducted using digital forms and cover patients across various service types, including Emergency Department (ED), outpatient, and inpatient services. Through this survey, the Company focuses on:

- Measuring patient satisfaction levels with both medical and non-medical services received.
- Collecting patient feedback as input for improving service quality.

- Identifikasi area perbaikan serta tindak lanjut atas keluhan dan saran pasien secara lebih terarah dan efektif.

- Identifying areas for improvement and ensuring more targeted and effective follow-up on patient complaints and suggestions.

Hasil survei kepuasan pasien dianalisis oleh tim customer service dan manajemen terkait untuk mengevaluasi kinerja layanan, menyempurnakan proses operasional, serta meningkatkan fasilitas dan pengalaman pasien berdasarkan masukan yang diterima. Temuan dari survei ini menjadi bagian dari mekanisme evaluasi internal dalam mendorong peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.

The results of the patient satisfaction survey are analyzed by the customer service team and relevant management to evaluate service performance, refine operational processes, and enhance facilities and patient experience based on the feedback received. The findings from this survey form part of the internal evaluation mechanism to drive continuous improvement in service quality.

Jenis Pasien Patient Type	2025	2024	2023
Pasien Rawat Inap | Inpatient	3.78 (94.5% pasien puas | satisfied patients)	3,74 (93.5% pasien puas | satisfied patients)	3,66 (91.5% pasien puas | satisfied patients)
Pasien Rawat Jalan | Outpatient	3.85 (96.2% pasien puas | satisfied patients)	3,85 (96.2% pasien puas | satisfied patients)	3,53 (88.25% pasien puas | satisfied patients)
Pasien IGD | Emergency Emergency Department Patient	3.89 (97.2% pasien puas | satisfied patients)	3.86 (96.5% pasien puas | satisfied patients)	3.63 (90.75% pasien puas | satisfied patients)
Medical Check Up	3.9 (97.5% pasien puas | satisfied patients)	3.86 (96.5% pasien puas | satisfied patients)	NA

Indeks Kepuasan Pelanggan *(Customer Satisfaction Index/CSI)*
Customer Satisfaction Index (CSI)

Sebagai indikator utama, Perseroan menggunakan Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI) untuk mengukur tingkat kepuasan pasien. CSI dihitung berdasarkan hasil survei dengan menggunakan skala penilaian 1-4, yang merefleksikan persepsi pasien terhadap berbagai aspek layanan rumah sakit.

As a key indicator, the Company uses the Customer Satisfaction Index (CSI) to measure patient satisfaction levels. CSI is calculated based on survey results using a rating scale of 1–4, reflecting patients' perceptions of various aspects of hospital services.

Selain berdasarkan jenis layanan, Perseroan juga memantau tingkat kepuasan pasien berdasarkan wilayah operasional untuk memperoleh gambaran yang lebih menyeluruh mengenai pengalaman pasien di berbagai lokasi.

In addition to service type, the Company also monitors patient satisfaction levels based on operational regions to obtain a more comprehensive view of patient experience across different locations.

Indeks Kepuasan Pelanggan berdasarkan Wilayah
Customer Satisfaction Index by Region

Wilayah Region	2025
Jakarta (MHJS, MHKN)	3.83
Tangerang (MHTG)	3.85
Bandung (MHBD)	3.89
Bogor (MHBG)	3.88
Surabaya (MHSB)	3.90
Kalimantan	3.87
Total	**3.85**

Penanganan Keluhan dan Pengaduan Pasien [OJK F.30] [GRI 2-25] [GRI 417-2] [SASB HC-DY-250A.2]
Handling of Patient Complaints and Grievances

Perseroan menyediakan mekanisme penanganan keluhan dan pengaduan pasien sebagai bagian dari komitmen untuk memastikan layanan kesehatan yang aman, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Mekanisme ini dirancang untuk memberikan ruang bagi pasien dan keluarga dalam menyampaikan keluhan, masukan, maupun pengaduan terkait layanan yang diterima, serta memastikan setiap isu ditangani secara tepat, objektif, dan tepat waktu.

The Company provides a mechanism for handling patient complaints and grievances as part of its commitment to ensuring healthcare services that are safe, responsive, and patient-centered. This mechanism is designed to provide patients and their families with a channel to submit complaints, feedback, or grievances regarding the services received, while ensuring that each issue is addressed appropriately, objectively, and in a timely manner.

Mekanisme Penyampaian Keluhan
Complaint Submission Mechanism

Pasien dan keluarga dapat menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui berbagai kanal resmi yang tersedia di masing-masing rumah sakit, antara lain:

- Layanan *Patient Relation* di rumah sakit.
- Pengaduan pasien dapat dilakukan melalui akses survei kepuasan pasien di internal rumah sakit yang dilakukan secara digitalisasi ataupun manual, *contact center* 24 jam, dan kanal resmi digital lainnya, seperti *website* dan *social media*.
- Media komunikasi resmi Perseroan lainnya yang disediakan untuk pasien.

Patients and their families may submit complaints and grievances through various official channels available at each hospital, including:

- Patient Relation services within the hospital.
- Patient complaints submitted via patient satisfaction survey access within the hospital (both digital and manual), 24-hour contact centers, and other official digital channels such as websites and social media.
- Other official communication channels provided by the Company for patients.

Seluruh kanal pengaduan dirancang agar mudah diakses dan digunakan, sehingga pasien dapat menyampaikan keluhan tanpa hambatan.

All complaint channels are designed to be easily accessible and user-friendly, enabling patients to submit complaints without barriers.

Proses Penanganan dan Tindak Lanjut
Handling Process and Follow-Up

Setiap keluhan dan pengaduan yang diterima dicatat dan dikelola secara terstruktur melalui mekanisme internal dengan tahapan sebagai berikut:

- Penerimaan dan pencatatan keluhan secara tertib dan terdokumentasi.
- Verifikasi awal untuk memahami substansi keluhan dan pihak terkait, melalui proses telusur dengan memanfaatkan teknologi, misalnya Sistem Informasi Rumah Sakit (SIMRS) dan sistem pengelolaan customer lainnya.
- Koordinasi dengan unit layanan terkait untuk klarifikasi dan penanganan.
- Penyampaian tanggapan dan solusi kepada pasien atau keluarga sesuai dengan hasil evaluasi.

Each complaint and grievance received is recorded and managed in a structured manner through internal mechanisms with the following stages:

- Receipt and proper documentation of complaints in an orderly and recorded manner.
- Initial verification to understand the substance of the complaint and the parties involved, through traceability processes utilizing technology such as the Hospital Information System (SIMRS) and other customer management systems.
- Coordination with the relevant service units for clarification and resolution.
- Delivery of responses and solutions to patients or their families based on evaluation results.

Tim *patient relation* bertanggung jawab untuk mengoordinasikan penanganan keluhan, termasuk memastikan tindak lanjut dilakukan sesuai dengan standar layanan dan kebijakan internal Perseroan.

The patient relations team is responsible for coordinating complaint handling, including ensuring that follow-up actions are carried out in accordance with service standards and the Company's internal policies.

Integrasi dengan Peningkatan Kualitas Layanan
Integration with Service Quality Improvement

Keluhan dan pengaduan pasien tidak hanya ditangani sebagai kasus individual, tetapi juga dianalisis secara agregat untuk mengidentifikasi pola dan area perbaikan layanan. Hasil analisis tersebut menjadi masukan bagi manajemen dalam:

- Penyempurnaan prosedur operasional.
- Peningkatan kualitas layanan medis dan non-medis.
- Penguatan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan berstandar nasional hingga internasional dan evaluasi berkala.

Patient complaints and grievances are not only handled as individual cases but are also analyzed in aggregate to identify patterns and areas for service improvement. The results of this analysis serve as input for management in:

- Refining operational procedures.
- Improving the quality of both medical and non-medical services.
- Strengthening human resource competencies through nationally and internationally standardized training and periodic evaluations.

Pendekatan ini memastikan bahwa mekanisme pengaduan berfungsi sebagai media pembelajaran Perseroan dalam mendorong perbaikan layanan secara berkelanjutan.

This approach ensures that the complaint-handling mechanism functions as a learning tool for the Company in driving continuous service improvement.



Kepatuhan dan Perlindungan Pasien
Compliance and Patient Protection

Perseroan memastikan bahwa seluruh keluhan ditangani secara profesional dan tanpa diskriminasi, serta menjunjung tinggi kerahasiaan data pasien. Penanganan pengaduan dilakukan sejalan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan prinsip perlindungan hak pasien. Sepanjang tahun 2025, Perseroan tidak mencatat adanya pengaduan material yang tidak tertangani atau berdampak signifikan terhadap keselamatan pasien maupun kepatuhan terhadap standar layanan.

The Company ensures that all complaints are handled professionally and without discrimination, while upholding the confidentiality of patient data. Complaint handling is conducted in accordance with applicable laws and regulations and the principles of patient rights protection. Throughout 2025, the Company recorded no material complaints that were unresolved or that had a significant impact on patient safety or compliance with service standards.





05

Memberdayakan Sumber Daya Manusia Kami

Empowering Our Human Resources

Memberdayakan Sumber Daya Manusia Kami
Empowering Our Human Resources

Makna Bagi Kami
What it Means to Us

Kebijakan Keberlanjutan Perseroan menempatkan sumber daya manusia (SDM) sebagai salah satu pilar utama dalam mendukung keberlangsungan usaha. Topik ini menjadi krusial mengingat operasional bisnis rumah sakit sangat bergantung pada ketersediaan, kompetensi, serta kesiapan SDM dalam memastikan mutu layanan kesehatan dan keselamatan pasien. Di sisi lain, sektor rumah sakit juga memiliki tingkat paparan risiko ketenagakerjaan yang relatif tinggi, baik dari aspek keselamatan kerja, beban operasional, maupun keberlanjutan tenaga profesional.

Untuk memitigasi potensi risiko tersebut, Perseroan berkomitmen menerapkan praktik ketenagakerjaan yang berkelanjutan dan bertanggung jawab. Komitmen ini diwujudkan melalui penerapan strategi perlindungan karyawan yang komprehensif guna menciptakan lingkungan kerja yang aman, sehat, dan berkelanjutan. Perseroan secara konsisten memantau kondisi kerja serta menerapkan protokol kesehatan dan keselamatan kerja secara ketat, sejalan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Selain aspek perlindungan, Perseroan juga secara berkelanjutan menyelenggarakan berbagai program pelatihan dan pengembangan kompetensi untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan di seluruh jenjang organisasi. Perseroan menyediakan jalur pengembangan karier yang jelas serta memberikan dukungan bagi karyawan dalam memenuhi potensinya. Pendekatan ini diarahkan untuk memastikan kesiapan SDM dalam menghadapi dinamika industri kesehatan, termasuk tuntutan inovasi dan pemanfaatan teknologi dalam layanan medis.

Perseroan juga berupaya menciptakan lingkungan kerja yang mendorong keterlibatan karyawan secara aktif, di mana setiap individu merasa didukung, dihargai, dan memiliki peran yang bermakna dalam pengembangan Perseroan serta peningkatan kualitas layanan kesehatan. Karyawan diberikan ruang untuk menyampaikan pendapat dan aspirasi, serta kebebasan untuk berserikat, meskipun hingga tahun 2025 belum terbentuk serikat pekerja di lingkungan Perseroan. Seluruh upaya tersebut dilaksanakan secara inklusif untuk mendukung keberagaman, kesetaraan, serta kenyamanan bekerja bagi seluruh karyawan. **[GRI 3-3] [GRI 2-30]**

The Company's Sustainability Policy places human resources (HR) as one of the primary pillars in supporting business continuity. This topic is critical given that hospital operations are highly dependent on the availability, competence, and readiness of human resources in ensuring the quality of healthcare services and patient safety. At the same time, the hospital sector is exposed to relatively high labor-related risks, including occupational safety risks, operational workload pressures, and the sustainability of professional personnel.

To mitigate these potential risks, the Company is committed to implementing sustainable and responsible employment practices. This commitment is realized through the implementation of comprehensive employee protection strategies aimed at creating a safe, healthy, and sustainable working environment. The Company consistently monitors working conditions and strictly implements occupational health and safety protocols, in accordance with applicable laws and regulations.

Beyond protection, the Company continuously conducts various training and competency development programs to enhance employees' skills and knowledge at all organizational levels. The Company provides clear career development pathways and supports employees in reaching their full potential. This approach is designed to ensure HR readiness in responding to the evolving dynamics of the healthcare industry, including the demands of innovation and the utilization of technology in medical services.

The Company also strives to foster a work environment that encourages active employee engagement, where every individual feels supported, valued, and plays a meaningful role in the Company's development and in improving healthcare service quality. Employees are provided with space to express their opinions and aspirations, as well as freedom of association, although as of 2025 no labor union has been established within the Company. All of these efforts are carried out inclusively to support diversity, equality, and a comfortable working environment for all employees. **[GRI 3-3] [GRI 2-30]**

Pendekatan Kami
Our Approach

Lingkungan Kerja yang Adil, Merata, dan Inklusif	A Fair, Equitable, and Inclusive Work Environment
Mendukung Perkembangan Karier dan Kesejahteraan Karyawan	Supporting Career Development and Employee Well-being
Digitalisasi dalam Pengelolaan Karyawan	Digitalization in Employee Management
Lingkungan Kerja yang Sehat dan Aman	A Healthy and Safe Work Environment

Lingkungan Kerja yang Inklusif

An Inclusive Work Environment

Sebagai institusi layanan kesehatan, Perseroan meyakini bahwa kualitas pelayanan medis tidak terlepas dari kualitas lingkungan kerja yang mendukung tenaga medis dan seluruh karyawan dalam menjalankan perannya secara profesional. Lingkungan kerja yang inklusif menjadi fondasi penting dalam memastikan setiap individu merasa dihargai, aman, dan memiliki kesempatan yang setara untuk berkontribusi, terlepas dari latar belakang pribadi, sosial, maupun profesional.

As a healthcare institution, the Company believes that the quality of medical services is inseparable from the quality of the work environment that supports medical personnel and all employees in carrying out their roles professionally. An inclusive work environment is a fundamental foundation in ensuring that every individual feels valued, safe, and has equal opportunities to contribute, regardless of personal, social, or professional background.

Dalam konteks operasional rumah sakit yang menuntut kolaborasi lintas profesi, tingkat kepercayaan, rasa saling menghormati, dan komunikasi yang terbuka menjadi prasyarat utama untuk menjaga keselamatan pasien dan mutu layanan. Oleh karena itu, Perseroan menempatkan prinsip inklusivitas sebagai bagian dari budaya kerja, yang diterapkan secara konsisten sejak proses rekrutmen, pengelolaan kinerja, pengembangan kompetensi, serta interaksi sehari-hari di lingkungan kerja. **[GRI 3-3]**

Within hospital operations that require cross-professional collaboration, trust, mutual respect, and open communication are essential prerequisites to maintaining patient safety and service quality. Therefore, the Company places inclusivity as part of its work culture, consistently applied from recruitment processes, performance management, competency development, to daily workplace interactions. **[GRI 3-3]**

Pendekatan ini tidak hanya bertujuan untuk memenuhi kepatuhan terhadap regulasi dan standar ketenagakerjaan yang berlaku, tetapi juga untuk membangun organisasi yang berkelanjutan, adaptif, dan berorientasi pada kualitas layanan jangka panjang. Lingkungan kerja yang inklusif dipandang sebagai *enabler* strategis dalam meningkatkan keterlibatan karyawan, menjaga kesejahteraan tenaga kesehatan, serta memperkuat daya saing Perseroan dalam menghadapi dinamika sektor layanan kesehatan. Sepanjang tahun 2025, tidak terdapat insiden terkait diskriminasi yang dilaporkan, yang mencerminkan upaya berkelanjutan kami dalam menciptakan lingkungan kerja yang inklusif. **[GRI 406-1]**

This approach aims not only to comply with applicable labor regulations and standards but also to build a sustainable, adaptive organization oriented toward long-term service quality. An inclusive work environment is viewed as a strategic enabler in increasing employee engagement, safeguarding healthcare workers' well-being, and strengthening the Company's competitiveness in responding to the dynamics of the healthcare sector. Throughout 2025, there were no reported incidents related to discrimination, reflecting our ongoing efforts to create an inclusive work environment. **[GRI 406-1]**

Manajemen Tenaga Medis
Medical Workforce Management

Perseroan mengelola tenaga medis dan fungsi pendukungnya dengan mempertimbangkan kebutuhan layanan 24 jam, kompleksitas kasus, serta rencana pengembangan kapasitas fasilitas. Perencanaan tenaga kerja dilakukan berdasarkan misi rumah sakit, populasi pasien yang dilayani oleh rumah sakit dan kompleksitas serta derajat berat ringannya kebutuhan populasi tersebut, layanan diagnostik dan klinis yang disediakan rumah sakit, jumlah pasien rawat inap dan rawat jalan, dan peralatan medis yang digunakan dalam perawatan pasien. Pendekatan ini memastikan kecukupan rasio tenaga medis terhadap pasien serta menjaga stabilitas jadwal pelayanan. Pengaturan *shift*, penempatan tenaga, dan pengendalian lembur dilakukan untuk menjaga kualitas layanan sekaligus memitigasi risiko kelelahan tenaga kesehatan.

The Company manages medical personnel and their supporting functions by considering 24-hour service requirements, case complexity, and facility capacity development plans. Workforce planning is conducted based on the hospital's mission, the patient population served by the hospital and the complexity and severity of this population's needs, the diagnostic and clinical services provided by the hospital, the number of inpatients and outpatients, and the medical equipment used in patient care. This approach ensures adequate medical staff-to-patient ratios and maintains service schedule stability. Shift arrangements, staff placement, and overtime control are managed to preserve service quality while mitigating healthcare worker fatigue risks.

Pengembangan kompetensi dilakukan secara berkelanjutan untuk menjaga standar praktik dan konsistensi pelayanan. Program pelatihan diarahkan pada peningkatan keterampilan klinis dan teknis, kepatuhan terhadap prosedur operasional, serta penguatan koordinasi antarunit. Pendekatan ini memastikan kesiapan tenaga kerja dalam menghadapi dinamika pelayanan sehari-hari.

Competency development is carried out continuously to maintain practice standards and service consistency. Training programs focus on improving clinical and technical skills, compliance with operational procedures, and strengthening inter-unit coordination. This approach ensures workforce readiness in responding to daily service dynamics.

Seiring penguatan sistem informasi rumah sakit dan digitalisasi proses layanan, Perseroan juga meningkatkan kesiapan SDM dalam pemanfaatan teknologi. Penguasaan sistem pendukung operasional menjadi bagian dari standar kerja, guna meningkatkan efisiensi alur pelayanan dan akurasi pencatatan medis.

In line with strengthening hospital information systems and service process digitalization, the Company also enhances HR readiness in utilizing technology. Mastery of operational support systems forms part of work standards to improve service flow efficiency and medical record accuracy.

Perseroan turut menjaga lingkungan kerja yang profesional dan kondusif sebagai bagian dari stabilitas organisasi. Pengelolaan kinerja, komunikasi internal yang terstruktur, serta perhatian terhadap kesejahteraan karyawan dilakukan untuk mendukung retensi dan menjaga kesinambungan tim pelayanan.

The Company also maintains a professional and conducive work environment as part of organizational stability. Performance management, structured internal communication, and attention to employee well-being are implemented to support retention and ensure continuity of service teams.

Dalam jangka menengah dan panjang, penguatan kapabilitas SDM terus diselaraskan dengan arah pengembangan layanan dan ekspansi fasilitas. Pendekatan ini memastikan bahwa pertumbuhan Perseroan didukung oleh kesiapan tenaga medis dan non-medis yang memadai secara kualitas maupun kuantitas.

In the medium and long term, strengthening HR capabilities continues to be aligned with service development directions and facility expansion. This approach ensures that the Company's growth is supported by adequately prepared medical and non-medical personnel in both quality and quantity.

Rekrutmen dan Pergantian Karyawan [OJK F.18] [GRI 401-1] [SASB HC-DY-330A.1] [S-01-S-03]

Recruitment and Employee Turnover

Proses rekrutmen yang efektif merupakan faktor kunci dalam memastikan ketersediaan SDM yang kompeten sekaligus memperkuat citra Perseroan sebagai institusi layanan kesehatan yang profesional, adaptif, dan dinamis. Untuk itu, Perseroan menerapkan tahapan rekrutmen yang terstruktur, prosedural, dan komprehensif guna menjaring talenta yang unggul, andal, serta memiliki ketahanan profesional sesuai dengan kebutuhan operasional dan pengembangan organisasi.

An effective recruitment process is a key factor in ensuring the availability of competent human resources while reinforcing the Company's image as a professional, adaptive, and dynamic healthcare institution. To this end, the Company implements structured, procedural, and comprehensive recruitment stages to attract outstanding, reliable talent with strong professional resilience aligned with operational needs and organizational development.

Seluruh proses rekrutmen disusun dengan memperhatikan kualifikasi yang dipersyaratkan untuk setiap jabatan serta kesesuaian dengan struktur organisasi. Perseroan menerapkan sistem seleksi yang menjamin kesempatan yang setara bagi setiap kandidat berdasarkan keahlian dan kompetensi. Proses seleksi dirancang untuk menilai kesiapan profesional calon tenaga kerja, kesesuaian dengan budaya kerja rumah sakit, serta integritas individu dalam menjalankan peran dan tanggung jawabnya.

All recruitment processes are designed in consideration of the qualifications required for each position and alignment with the organizational structure. The Company applies a selection system that guarantees equal opportunities for every candidate based on expertise and competence. The selection process is designed to assess candidates' professional readiness, alignment with the hospital's work culture, and individual integrity in fulfilling roles and responsibilities.

Setiap tahapan seleksi mencakup evaluasi kemampuan teknis, aspek perilaku, serta pemahaman terhadap standar pelayanan kesehatan. Selain itu, Perseroan juga melakukan penilaian terhadap kesiapan fisik dan mental calon tenaga kerja guna memastikan kemampuan mereka dalam menghadapi tuntutan kerja di lingkungan rumah sakit.

Each stage of the selection process includes evaluation of technical capabilities, behavioral aspects, and understanding of healthcare service standards. In addition, the Company assesses the physical and mental readiness of prospective employees to ensure their ability to meet the demands of working in a hospital environment.

Jumlah Karyawan yang Direkrut dan Keluar berdasarkan Usia, Jenis Kelamin, dan Wilayah Kerja
Number of Employees Hired and Turnover by Age, Gender, and Work Region

Unit/Corp Unit/Corp	Tahun 2025 | Year 2025		Tahun 2024 | Year 2024	
	Karyawan Bergabung Hired Employees	Karyawan Resign Employees Left	Karyawan Bergabung Hired Employees	Karyawan Resign Resigned Employees
SRAJ MHBG	80	62	114	38
SRAJ MHTG	124	112	171	82
SRAJ Corp	15	12	21	17
NKM MHJS	274	156	257	185
NKM Corp	45	19	48	26
NSK MHBD	88	54	118	63
SAS MHSB	148	84	175	93
SIS MHKN	133	92	160	84
AIK MHNS	21	32	91	5
MEC	22	4	34	4
Total	**950**	**627**	**1.189**	**597**

Keberagaman Badan Tata Kelola dan Karyawan
Diversity of Governance and Employees

2025											
Kategori Category	<30			30-50			>50			Total		
	Laki-laki Male	Perempuan Female	Total	Laki-laki Male	Perempuan Female	Total	Laki-laki Male	Perempuan Female	Total	Laki-laki Male	Perempuan Female	Total
Direksi | Directors	0	0	0	2	0	1	1	1	2	2	1	4
%	0,00	0,00	0,00	33,33	0,00	33,33	33,33	33,33	66,67	66,67	33,33	100,00
Dewan Manajemen | Management Board	0	0	0	2	1	3	3	0	3	5	1	6
%	0,00	0,00	0,00	33,33	16,67	50,00	50,00	0,00	50,00	83,33	16,67	100,00
Manajer Senior | Senior Managers	0	0	0	40	35	75	4	11	15	44	46	90
%	0,00	0,00	0,00	44,44	38,89	83,33	4,44	12,22	16,67	48,89	51,11	100,00
Manajer Menengah | Middle Managers	545	1362	1907	944	1436	2380	49	43	92	1538	2841	4379
%	12,45	31,10	43,56	21,56	32,80	54,36	1,12	0,98	2,10	35,12	64,88	100,00

Keterlibatan dan Kebersamaan Karyawan [GRI 2-30] [GRI 407-1]

Employee Engagement and Togetherness

Perseroan meyakini bahwa keterlibatan karyawan yang kuat merupakan faktor penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang positif, meningkatkan kepuasan kerja, serta memperkuat budaya perusahaan. Atas dasar tersebut, Perseroan secara berkelanjutan menerapkan berbagai inisiatif untuk mendorong keterlibatan karyawan sekaligus memperkuat komunikasi dan kolaborasi antar tim.

The Company believes that strong employee engagement is a key factor in creating a positive work environment, enhancing job satisfaction, and strengthening corporate culture. Based on this principle, the Company continuously implements various initiatives to promote employee engagement while reinforcing communication and collaboration across teams.

Dalam operasionalnya, hubungan industrial dipandang memiliki peran strategis dalam menjaga keharmonisan dan keberlangsungan proses bisnis. Perseroan senantiasa berupaya membangun hubungan industrial yang harmonis, sehat, dan berkeadilan guna menciptakan iklim kerja yang kondusif, terbuka, positif, dan progresif. Upaya ini diwujudkan melalui penerapan sistem komunikasi yang transparan dengan karyawan, termasuk pelibatan karyawan dalam proses pengambilan keputusan yang relevan. Pendekatan tersebut tidak hanya memperkuat hubungan antara manajemen dan karyawan, tetapi juga mendorong terciptanya lingkungan kerja yang produktif serta menumbuhkan kepercayaan karyawan terhadap Perseroan.

In its operations, industrial relations are regarded as having a strategic role in maintaining harmony and ensuring business continuity. The Company consistently strives to build industrial relations that are harmonious, healthy, and equitable to create a conducive, open, positive, and progressive work environment. These efforts are realized through the implementation of transparent communication systems with employees, including involving employees in relevant decision-making processes. This approach not only strengthens the relationship between management and employees but also fosters a productive work environment and builds employee trust in the Company.

Perjanjian Kerja Bersama (PKB), yang menjadi platform resmi bagi karyawan dalam menyuarakan kebutuhan dan memperoleh perlindungan dalam hubungan industrial. PKB membantu manajemen untuk lebih memahami serta merespons kebutuhan tenaga kerja secara efektif juga memastikan bahwa kebijakan dan hak-hak karyawan diatur secara adil serta sejalan dengan regulasi ketenagakerjaan yang berlaku.

The Collective Labor Agreement (CLA) serves as an official platform for employees to express their needs and obtain protection within industrial relations. The CLA helps management better understand and effectively respond to workforce needs, while also ensuring that policies and employee rights are regulated fairly and in accordance with applicable labor regulations.

Lembaga Kerja Sama (LKS) Bipartit, merupakan forum komunikasi antara pekerja dan pengusaha yang membantu karyawan dalam menyuarakan kebutuhan dan memperoleh perlindungan dalam hubungan industrial. Perjanjian Kerja Bersama (PKB) dan Peraturan Perusahaan (PP) merupakan dokumen resmi yang memuat ketentuan-ketentuan pokok tentang hak, kewajiban dan tata tertib dalam hubungan kerja antara perseroan dan karyawan sesuai dengan Undang-undang yang berlaku.

The Bipartite Cooperation Institution (LKS) is a communication forum between workers and employers that helps employees voice their needs and obtain protection in industrial relations. The Collective Labor Agreement (PKB) and Company Regulations (PP) are official documents that contain basic provisions regarding the rights, obligations, and rules of conduct in the employment relationship between the company and employees, in accordance with applicable laws.

Sebagai bagian dari upaya mempererat hubungan antar karyawan dan menumbuhkan budaya kerja sama yang sejalan dengan nilai-nilai Perseroan. Sepanjang tahun 2025 Perseroan telah menyelenggarakan berbagai kegiatan, antara lain:

As part of efforts to strengthen relationships among employees and foster a culture of collaboration aligned with the Company's values, throughout 2025 the Company organized various activities, including:



Town Hall

Town Hall diselenggarakan sebagai forum strategis untuk menyelaraskan arah, prioritas, dan inisiatif organisasi kepada seluruh karyawan. Kegiatan ini bertujuan untuk memastikan kesamaan pemahaman serta membangun komitmen bersama dalam menjalankan strategi perusahaan, sehingga seluruh individu dapat bergerak secara selaras dalam mencapai tujuan organisasi.

Town Halls are held as strategic forums to align the organization's direction, priorities, and initiatives with all employees. These activities aim to ensure a shared understanding and build a shared commitment to implementing the company's strategy, so that all individuals can move in harmony to achieve organizational goals.

MHG Cup

MHG Cup merupakan ajang kompetisi olahraga antar unit yang diselenggarakan untuk meningkatkan kesehatan dan kebugaran karyawan. Selain itu, kegiatan ini juga bertujuan untuk memperkuat *teamwork*, membangun semangat sportivitas, serta mempererat hubungan antar karyawan melalui kompetisi yang positif dan menyenangkan.

The MHG Cup is an inter-unit sports competition held to improve employees' health and fitness. It also aims to strengthen teamwork, foster a spirit of sportsmanship, and strengthen employee relationships through positive and enjoyable competition.

Mayapada Transformational Healthcare Award

Mayapada Transformational Healthcare Award merupakan program apresiasi yang diberikan kepada individu maupun tim yang berhasil menghadirkan inovasi dan transformasi dalam layanan kesehatan. Program ini bertujuan untuk mendorong budaya inovasi, meningkatkan kualitas layanan, serta menginspirasi karyawan untuk terus berkontribusi secara maksimal bagi organisasi.

The Mayapada Transformational Healthcare Award is a recognition program awarded to individuals and teams who have successfully delivered innovation and transformation in healthcare. The program aims to foster a culture of innovation, improve service quality, and inspire employees to continue contributing maximally to the organization.

Employee Gathering

Employee Gathering diadakan sebagai sarana untuk mempererat hubungan antar karyawan dalam suasana yang lebih santai dan informal. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan *engagement*, memperkuat kolaborasi tim, serta menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis dan produktif.

The Mayapada Transformational Healthcare Award is a recognition program awarded to individuals and teams who have successfully delivered innovation and transformation in healthcare. The program aims to foster a culture of innovation, improve service quality, and inspire employees to continue contributing maximally to the organization.

MYnews

MYnews merupakan media komunikasi internal yang digunakan untuk menyampaikan informasi terkini terkait perusahaan, program, serta pencapaian karyawan. *Platform* ini bertujuan untuk meningkatkan *awareness*, memperkuat budaya perusahaan, serta menjaga keterhubungan antar karyawan di seluruh unit kerja.

MYnews is an internal communications platform used to share the latest information about the company, its programs, and employee achievements. This platform aims to increase awareness, strengthen company culture, and maintain connections among employees across all work units.

Mental Health Day

MYnews merupakan media komunikasi internal yang digunakan untuk menyampaikan informasi terkini terkait perusahaan, program, serta pencapaian karyawan. *Platform* ini bertujuan untuk meningkatkan *awareness*, memperkuat budaya perusahaan, serta menjaga keterhubungan antar karyawan di seluruh unit kerja.

MYnews is an internal communications platform used to share the latest information about the company, its programs, and employee achievements. This platform aims to increase awareness, strengthen company culture, and maintain connections among employees across all work units.

Perayaan keagamaan

Perayaan keagamaan seperti buka bersama, Halalbihalal, dan Natal diselenggarakan sebagai bentuk penghormatan terhadap keberagaman serta untuk mempererat hubungan antar karyawan. Kegiatan ini menjadi momen kebersamaan yang memperkuat nilai inklusivitas, meningkatkan rasa saling menghargai, serta membangun lingkungan kerja yang harmonis dan penuh kebersamaan.

Religious celebrations such as breaking the fast together, Halalbihalal (a gathering of friends and family), and Christmas are held to honor diversity and strengthen connectedness among employees. These activities serve as moments of togetherness that reinforce inclusivity, foster mutual respect, and foster a harmonious and collaborative work environment.

Selain itu, Perseroan menerapkan kebijakan pemberitahuan kepada karyawan paling lambat tiga bulan sebelum dilakukannya perubahan operasional yang signifikan, seperti penambahan *Center of Excellence* (CoE), pembukaan layanan operasional baru, atau perubahan kebijakan ketenagakerjaan. Kebijakan ini bertujuan untuk mendukung kesiapan dan adaptasi karyawan, meminimalkan ketidakpastian, serta memberikan waktu yang memadai bagi karyawan dalam merencanakan respons yang efektif terhadap perubahan tersebut. **[GRI 402-1]**

In addition, the Company implements a policy of notifying employees at least three months prior to any significant operational changes, such as the addition of Centers of Excellence (CoE), the launch of new operational services, or changes in employment policies. This policy aims to support employee readiness and adaptability, minimize uncertainty, and provide sufficient time for employees to plan effective responses to such changes. **[GRI 402-1]**

Survei Kepuasan Karyawan
Employee Satisfaction Survey

Sebagai bagian dari pengelolaan SDM yang berkelanjutan, Perseroan secara rutin melaksanakan *Employee Engagement Survey* (EES) untuk mengukur tingkat keterikatan dan kepuasan karyawan terhadap berbagai aspek lingkungan kerja. Hasil survei ini menjadi dasar evaluasi manajemen dalam memperkuat budaya kerja, meningkatkan efektivitas kepemimpinan, serta menyempurnakan kebijakan pengembangan dan kesejahteraan karyawan.

As part of sustainable human capital management, the Company regularly conducts an Employee Engagement Survey (EES) to measure the level of employee engagement and satisfaction across various aspects of the work environment. The results of this survey serve as a basis for management evaluation in strengthening corporate culture, improving leadership effectiveness, and refining employee development and welfare policies.

EES tahun 2025 menggunakan metodologi Korn Ferry yang mengukur dua dimensi utama, yaitu *Engagement* dan *Enablement*. Dimensi *Engagement* mencakup aspek *Clear & Promising Direction*, *Confidence in Leader*, *Quality & Customer Focus*, *Respect & Recognition*, *Development Opportunities*, serta *Pay & Benefit*. Sementara itu, dimensi *Enablement* meliputi *Performance Management*, *Authority & Empowerment*, *Resources*, *Training*, *Collaboration*, serta *Work Structure & Process*.

The 2025 EES uses the Korn Ferry methodology, which measures two main dimensions: Engagement and Enablement. The Engagement dimension encompasses Clear & Promising Direction, Confidence in Leadership, Quality & Customer Focus, Respect & Recognition, Development Opportunities, and Pay & Benefits. The Enablement dimension encompasses Management Performance, Authority & Empowerment, Resources, Training, Collaboration, and Work Structure & Process.

Pada tahun 2025, 4.388 karyawan berpartisipasi, menghasilkan 98% *response rate*. Hasil survei ini memberikan gambaran yang komprehensif mengenai tingkat keterikatan dan dukungan organisasi terhadap karyawan, serta menjadi dasar dalam mengidentifikasi area perbaikan guna mendorong peningkatan kinerja dan keberlanjutan organisasi.

In 2025, 4.388 employees participated, resulting in a 98% response rate. The survey results provide a comprehensive overview of the organization's level of employee engagement and support, and serve as a basis for identifying areas for improvement to drive improved performance and sustainability.

Hasil survei tahun 2025 menunjukkan tren yang positif, dengan skor *Engagement* sebesar 77% dan *Enablement* sebesar 74% dari 100%, yang mencerminkan tingkat keterikatan serta dukungan organisasi terhadap karyawan yang baik. Secara umum, karyawan menunjukkan rasa keterhubungan dan komitmen yang kuat terhadap perusahaan. Kekuatan utama terlihat pada aspek *Clear & Promising Direction* (82%) dan *Quality & Customer Focus* (83%), yang mencerminkan tingkat kepercayaan karyawan terhadap arah strategis perusahaan serta komitmen terhadap kualitas layanan yang diberikan.

The 2025 survey results showed a positive trend, with Engagement scores of 77% and Enablement scores of 74% out of 100%, reflecting a strong level of organizational engagement and support for employees. Overall, employees demonstrated a strong sense of connectedness and commitment to the company. Key strengths were identified in the Clear & Promising Direction (82%) and Quality & Customer Focus (83%), reflecting employee confidence in the company's strategic direction and commitment to the quality of service provided.

Temuan ini menjadi dasar bagi Perseroan dalam memperkuat strategi pengelolaan sumber daya manusia yang berkelanjutan guna menciptakan nilai jangka panjang bagi karyawan, organisasi, dan seluruh pemangku kepentingan. Sebagai tindak lanjut, kami menyusun action plan di setiap unit, dengan fokus pada peningkatan di area yang mendapat skor lebih rendah.

These findings serve as the basis for the Company to strengthen its sustainable human resource management strategy to create long-term value for employees, the organization, and all stakeholders. As a follow-up, we developed action plans for each unit, focusing on improvements in areas with lower scores.

Mendukung Pengembangan Karier dan Kesejahteraan Karyawan

[OJK F.22] [GRI 404-1] [GRI 404-2]

Supporting Employee Career Development and Well-Being

Dalam dinamika industri yang kian berkembang, keunggulan kompetitif menjadi kebutuhan mendasar bagi setiap entitas bisnis, termasuk di sektor layanan kesehatan. Salah satu faktor penentu dalam menjaga daya saing tersebut adalah kesiapan Perseroan dalam membangun dan mengembangkan SDM berkualitas, yaitu SDM yang memiliki kompetensi tinggi di bidangnya masing-masing, berintegritas, serta mampu beradaptasi terhadap perkembangan global dan perubahan kebutuhan layanan.

In an increasingly dynamic industry, competitive advantage has become a fundamental requirement for every business entity, including in the healthcare sector. One of the key determinants in maintaining such competitiveness is the Company's readiness to build and develop high-quality human resources—individuals who possess strong competencies in their respective fields, demonstrate integrity, and are able to adapt to global developments and evolving service demands.

Perseroan berkomitmen mendukung pengembangan setiap karyawan agar mampu mencapai target kinerja individu yang telah ditetapkan, sejalan dengan peningkatan kompetensi dan pengembangan karier secara berkelanjutan. Setiap karyawan memiliki hak untuk memperoleh pendidikan dan pelatihan yang relevan dengan perannya, sekaligus didorong untuk mengembangkan keseimbangan antara *hard skill dan soft skill*.

The Company is committed to supporting each employee in achieving their individual performance targets, in line with continuous competency enhancement and career development. Every employee has the right to receive education and training relevant to their role, while also being encouraged to develop a balance between hard skills and soft skills.

Untuk mewujudkan komitmen tersebut, Perseroan secara berkesinambungan melibatkan karyawan dalam berbagai program pelatihan dan pengembangan, baik yang diselenggarakan secara internal maupun melalui kerja sama dengan institusi pendidikan dan pelatihan eksternal yang memiliki sertifikasi. Seluruh karyawan diberikan kesempatan yang setara untuk mengikuti program pengembangan kompetensi sesuai dengan bidang keahlian dan kebutuhan pengembangan masing-masing. **[GRI 3-3]**

To realize this commitment, the Company continuously engages employees in various training and development programs, both internally organized and in collaboration with certified external education and training institutions. All employees are given equal opportunities to participate in competency development programs according to their expertise and development needs. **[GRI 3-3]**

Membangun Tim Kesehatan yang Kompeten dan Profesional

Building a Competent and Professional Healthcare Team

Kualitas layanan rumah sakit sangat ditentukan oleh kompetensi SDM. Oleh karena itu, Perseroan secara konsisten memperkuat kapasitas SDM melalui pengembangan yang terarah dan berkelanjutan guna memastikan standar pelayanan dan keselamatan pasien tetap terjaga.

The quality of hospital services is highly dependent on the competence of human resources. Therefore, the Company consistently strengthens HR capacity through structured and continuous development to ensure that service standards and patient safety are maintained.

Hingga 31 Desember 2025, Perseroan telah melaksanakan berbagai program pelatihan dan pengembangan yang ditujukan untuk memperkuat kompetensi teknis, profesional, dan etos kerja karyawan, baik tenaga medis maupun non-medis, dengan rincian sebagai berikut: **[S-05]**

As of December 31, 2025, the Company has implemented various training and development programs aimed at enhancing the technical, professional, and work ethic competencies of employees, both medical and non-medical personnel, with details as follows: **[S-05]**

1 *Life Support Certification*

Program sertifikasi khusus yang bertujuan untuk meningkatkan kesiapsiagaan tenaga medis dalam menangani kondisi gawat darurat, meliputi:

- *Basic Life Support (BLS)*
  Pelatihan dasar resusitasi dan pertolongan pertama pada kondisi kegawatdaruratan.
- *Advanced Cardiac Life Support (ACLS)*
  Penanganan kegawatdaruratan kardiovaskular tingkat lanjut secara komprehensif.
- *Pediatric Advanced Life Support (PALS)*
  Resusitasi dan penanganan darurat khusus untuk pasien anak.

2 *Pelatihan Internal dan Eksternal*

Perseroan juga menyelenggarakan berbagai program pelatihan untuk mendukung peningkatan kompetensi secara menyeluruh, antara lain:

- *New Employee Orientation*
  Program orientasi bagi karyawan baru untuk memperkenalkan nilai, budaya, kebijakan, serta standar operasional Perseroan guna memastikan kesiapan dalam menjalankan peran secara efektif sejak awal masa kerja.
- *Lean Six Sigma*
  Program peningkatan kualitas berbasis perbaikan proses secara berkelanjutan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan mengurangi kesalahan dalam layanan.
- *Leadership Development Program (SDP, MDP, EDP)*
  Program pengembangan kepemimpinan yang terstruktur untuk berbagai level manajemen (Supervisor, Manager, hingga Eksekutif), guna memperkuat kapabilitas kepemimpinan dan pengambilan keputusan strategis.
- *High Effectiveness Learning Program (7 Habits)*
  Program pengembangan efektivitas individu berbasis prinsip 7 Habits of Highly Effective People untuk meningkatkan produktivitas, kolaborasi, dan kepemimpinan personal.
- *UPgrade (Grooming & Greeting)*
  Pelatihan yang berfokus pada peningkatan profesionalisme penampilan dan kualitas interaksi dengan pasien guna menciptakan pengalaman layanan yang lebih baik.
- *Nursing English Training*
  Program pelatihan bahasa Inggris khusus bagi tenaga keperawatan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi dengan pasien internasional serta mendukung standar layanan global.

1 Life Support Certification

Specialized certification programs aimed at improving the preparedness of medical personnel in handling emergency situations include:

- Basic Life Support (BLS)
  Basic training in resuscitation and first aid in emergency situations.
- Advanced Cardiac Life Support (ACLS)
  Comprehensive advanced management of cardiovascular emergencies.
- Pediatric Advanced Life Support (PALS)
  Resuscitation and emergency care specifically for pediatric patients.

2 Internal and External Training

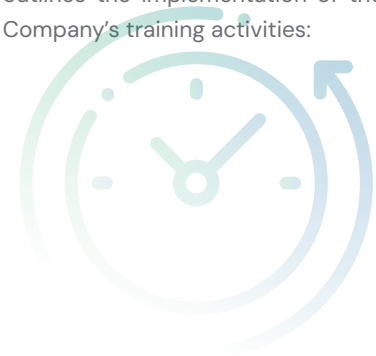
The Company also conducts various training programs to support comprehensive competency development, including:

- *New Employee Orientation*
  An orientation program for new employees to introduce the Company's values, culture, policies, and operational standards to ensure readiness to carry out their roles effectively from the beginning of their employment.
- Lean Six Sigma
  A quality improvement program based on continuous process improvement to increase operational efficiency and reduce service errors.
- Leadership Development Program (SDP, MDP, EDP)
  A structured leadership development program for various management levels (Supervisor, Manager, and Executive) to strengthen leadership capabilities and strategic decision-making.
- High Effectiveness Learning Program (7 Habits)
  An individual effectiveness development program based on the principles of the 7 Habits of Highly Effective People to enhance productivity, collaboration, and personal leadership.
- UPgrade (Grooming & Greeting)
  Training focused on enhancing professional appearance and the quality of interactions with patients to create a better service experience.
- Nursing English Training
  A specialized English language training program for nursing staff to improve communication skills with international patients and support global service standards.

Jumlah Jam Pelatihan
Total Training Hours

Sepanjang tahun 2025, Perseroan telah mengadakan >100 sesi pelatihan, baik secara internal maupun eksternal, bagi sebanyak 4.478 peserta dan mencapai total 170.164 jam pelatihan. Berikut realisasi pelaksanaan kegiatan pelatihan Perseroan:

Throughout 2025, the Company conducted >100 training sessions, both internal and external, involving a total of 4.478 participants and achieving a cumulative total of 170.164 training hours. The following outlines the implementation of the Company's training activities:



Rata-rata Jam Pelatihan per Tahun per Orang
Average Training Hours per Employee per Year

Kategori Category	2025		2024		2023	
	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female
Direksi dan Manajemen | Directors and Management	7,33	18,06	16,15	28,72	30,60	26,50
Manajer Senior | Senior Managers	38,50	30,80	74,01	83,56	52,91	55,63
Manajer Menengah | Middle Managers	33,80	40,90	73,24	50,24	54,14	35,35
Staf Fungsional | Functional Staff	38,90	38,90	102,29	55,24	66,40	36,30

Rata-rata jam pelatihan per pegawai dalam tahun Pelaporan | Average Training Hours per Employee in the Reporting Year

38
Jam pegawai
Hours employee

Jumlah pegawai yang ikut serta dalam program pelatihan | Number of employees participating in training programs

4.478

Persentase jumlah pegawai yang ikut serta dalam pelatihan (%) | Percentage of employees participating in training (%)

100%

Program Beasiswa
Scholarship Program

Selain program pengembangan kompetensi, Perseroan juga menyediakan program beasiswa sebagai bentuk dukungan terhadap peningkatan kapasitas SDM. Program ini dirancang untuk memberikan bantuan finansial bagi karyawan yang sedang atau berencana melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi, sejalan dengan kebutuhan pengembangan profesional dan peningkatan kompetensi.

In addition to competency development programs, the Company also provides a scholarship program as a form of support for enhancing human capital capacity. This program is designed to provide financial assistance to employees who are currently pursuing or planning to pursue higher levels of education, in alignment with professional development needs and competency enhancement.

Program beasiswa diposisikan sebagai investasi strategis jangka panjang, karena tidak hanya mendukung pengembangan individu karyawan, tetapi juga berkontribusi pada penguatan kapabilitas organisasi secara keseluruhan. Melalui program ini, Perseroan mendorong terciptanya tenaga kerja yang lebih kompeten, berdaya saing, serta memiliki keterikatan yang lebih kuat terhadap Perseroan, sekaligus menumbuhkan budaya kerja yang mendukung pembelajaran dan pertumbuhan berkelanjutan.

The scholarship program is positioned as a long-term strategic investment, as it not only supports individual employee development but also contributes to strengthening the overall organizational capability. Through this program, the Company promotes the development of a more competent and competitive workforce with stronger engagement toward the Company, while also fostering a work culture that supports continuous learning and sustainable growth.

Sepanjang tahun 2025, Perseroan telah menyalurkan program beasiswa kepada 54 karyawan, dengan rincian sebagai berikut:

Throughout 2025, the Company has provided scholarship support to 54 employees, with the following details:

No.	Program Pendidikan Education Program	Unit Usaha Business Unit	Jumlah Peserta Number of Participants	Institusi Institution	Periode Period
1	S1 + Ners | Bachelor of nursing	MHKN	5	Universitas Borobudur	2022-2025
2	S1 Ners | Bachelor of nursing	MHJS	17	STIKes Mayapada	2025-2028
3	S1 Nurse | Bachelor of nursing	MHSB	3	Stikes Husada Jombang	2025-2026
4	Orthopaedi Subspesialis Sport | Orthopedics Subspecialty Sports	MHSB	1	FKUI	2025-2026
5	Magister Manajemen | Master of Management	MHBD	1	Universitas Kristen Maranatha	2025-2027
6	Profesi Ners | Nursing Profession	MHBG	4	STIKes Mayapada	2025-2026
7	S1 Keperawatan | Bachelor of Nursing	MHBG	1	STIKes Mayapada	2025-2027
8	S1 Keperawatan | Bachelor of Nursing	MHBG	1	Universitas Ichsan Satya	2025-2028
9	Program Fellowship in Intensive Care Medicine | Program Fellowship in Intensive Care Medicine	MHTG	6	Medvarsity	2025-2026
10	Program Pendidikan S1 Keperawatan dan Profesi Ners | Undergraduate Nursing and Nursing Profession Education Program	MHTG	14	STIKes Mayapada	2025-2027
11	Program Pendidikan Profesi Ners | Nursing Professional Education Program	MHTG	1	STIKes Mayapada	2025-2026
Jumlah			**54**		

Program Beasiswa Dokter Spesialis
Specialist Doctor Scholarship Program

Pada tahun 2025, Perseroan menyalurkan program beasiswa kepada 1 (satu) dokter yang menempuh pendidikan spesialis di Universitas Indonesia. Program ini merupakan bagian dari komitmen Perseroan dalam memperkuat ketersediaan tenaga dokter spesialis yang kompeten, sekaligus mendukung pengembangan layanan kesehatan yang berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan klinis rumah sakit.

Melalui program beasiswa ini, Perseroan tidak hanya mendukung peningkatan kompetensi individu, tetapi juga memastikan kesinambungan kualitas layanan medis dalam jangka panjang melalui penguatan keahlian klinis di berbagai bidang spesialisasi. Selain itu, program beasiswa ini juga dirancang sebagai instrumen strategis dalam mendukung retensi dokter spesialis. Dengan memberikan dukungan pendidikan dan pengembangan karier yang terstruktur, Perseroan mendorong terbentuknya keterikatan profesional jangka panjang antara dokter spesialis dan Perseroan, sehingga stabilitas layanan, kontinuitas perawatan pasien, serta transfer pengetahuan klinis dapat terjaga secara berkelanjutan.

In 2025, the Company provided scholarship support to 1 (one) doctors pursuing specialist education at Indonesia University. This program forms part of the Company's commitment to strengthening the availability of competent specialist doctors, while also supporting the sustainable development of healthcare services in accordance with the hospital's clinical needs.

Through this scholarship program, the Company not only supports the enhancement of individual competencies, but also ensures the long-term continuity of medical service quality through the strengthening of clinical expertise across various fields of specialization. In addition, this scholarship program is designed as a strategic instrument to support the retention of specialist doctors. By providing structured educational support and career development, the Company fosters long-term professional engagement between specialist doctors and the Company, thereby ensuring the stability of services, continuity of patient care, and sustained transfer of clinical knowledge.

Program Peningkatan Mutu Dokter Umum
General Practitioner Quality Improvement Program

Dokter Umum adalah garda terdepan dalam memberikan perawatan primer kepada pasien. Menyadari peran strategis tersebut, Perseroan berkomitmen untuk memberikan dukungan dan pengembangan yang berkelanjutan bagi Dokter Umum agar mampu memberikan pelayanan yang efektif, berkualitas, dan sesuai dengan standar praktik medis yang berlaku.

Sepanjang tahun 2025, Perseroan menyalurkan program peningkatan mutu kepada 166 (seratus enam puluh enam) Dokter Umum melalui kegiatan sebagai berikut:

1. *Early Warning System*
2. *Advance Cardiac Life Support*
3. *Advanced Trauma Life Support*
4. *International Patient Safety Goals*
5. *Electrocardiography*
6. *American College of Cardiology*
7. *Medical Knowledge Refreshment*
8. *Coordination of Care*
9. *Fundamental Critical Care Support*
10. *Fellowship in Intensive care Medicine*
11. *Workshop Eksekutif Penyusunan & Implementasi Clinical Pathways Berbasis Value-Based Care 22-23 Oktober 2025*
12. *Palliative Workshop 6-7 Desember 2025*
13. *Workshop & Simposium Kongres PERDOPIN 27-29 November 2025*
14. *Workshop Tatalaksana Case Manager 29-30 Oktober 2025*
15. *Workshop Medikolegal 12 September 2025*
16. *34th Asmiha 1-4 Oktober 2025 (Symposium)*
17. *Basic Intensive Care Course 15-22 November*
18. *Palliative Workshop 6-7 Desember 2025*
19. *Workshop USG Fast 6 Juli 2025*
20. *Vaccinology Training for Adult and ICV 5 Juli 2025 oleh Asian Pediatric Acute Critical Illness (APICC) 10-11 Mei 2025*

General Practitioners serve as the frontline in delivering primary care to patients. Recognizing this strategic role, the Company is committed to providing continuous support and development for General Practitioners to ensure they can deliver effective, high-quality services in accordance with applicable medical practice standards.

Throughout 2025, the Company implemented quality improvement programs for 166 (one hundred sixty-six) General Practitioners through the following initiatives:

1. Early Warning System
2. Advance Cardiac Life Support
3. Advanced Trauma Life Support
4. International Patient Safety Goals
5. Electrocardiography
6. American College of Cardiology
7. Medical Knowledge Refreshment
8. Coordination of Care
9. Fundamental Critical Care Support
10. Fellowship in Intensive care Medicine
11. Workshop Eksekutif Penyusunan & Implementasi Clinical Pathways Berbasis Value-Based Care 22-23 Oktober 2025
12. Palliative Workshop 6-7 Desember 2025
13. Workshop & Simposium Kongres PERDOPIN 27-29 November 2025
14. Workshop Tatalaksana Case Manager 29-30 Oktober 2025
15. Workshop Medikolegal 12 September 2025
16. 34th Asmiha 1-4 Oktober 2025 (Symposium)
17. Basic Intensive Care Course 15-22 November
18. Palliative Workshop 6-7 Desember 2025
19. Workshop USG Fast 6 Juli 2025
20. Vaccinology Training for Adult and ICV 5 Juli 2025 oleh Asian Pediatric Acute Critical Illness (APICC) 10-11 Mei 2025

Selain inisiatif tersebut, Perseroan juga menyertakan SDM Perseroan dalam berbagai program pelatihan dan pengembangan lainnya yang ditujukan untuk memperkuat kompetensi klinis, pengambilan keputusan medis, serta pemahaman terhadap perkembangan terkini dalam praktik pelayanan kesehatan, sebagai berikut:

In addition to these initiatives, the Company also engaged its human resources in various other training and development programs aimed at strengthening clinical competencies, medical decision-making, and understanding of the latest developments in healthcare practice, as follows:

No.	Pelatihan Training	Tanggal Date
1.	*Code of Conduct*	Januari-Desember | January - December
2.	Komunikasi Efektif | Effective Communication	Januari-Desember | January - December
3.	*Healthcare Leadership*	Januari-Desember | January - December
4.	*Critical Thinking*	Januari-Desember | January - December

Membentuk Perawat yang Kompeten dan Profesional
Developing Competent and Professional Nurses

Perawat memegang peran sentral dalam kualitas pelayanan rumah sakit, yang memastikan bahwa setiap tindakan klinis dijalankan dengan presisi, empati, dan tanggung jawab. Seiring meningkatnya kompleksitas kasus medis dan ekspektasi layanan, Perseroan membangun kapasitas tenaga keperawatan melalui pelatihan terarah dan pendampingan berkelanjutan yang tidak hanya memperkuat keterampilan teknis, tetapi juga membentuk ketangguhan profesional dan kualitas pelayanan. Pendekatan ini memastikan setiap perawat memiliki kemampuan bekerja secara profesional dalam tim medis sekaligus kepekaan dalam memberikan perawatan yang aman, tepat, dan berfokus pada pasien.

Nurses play a central role in the quality of hospital services, ensuring that every clinical intervention is carried out with precision, empathy, and accountability. As the complexity of medical cases and service expectations continues to increase, the Company strengthens nursing capacity through targeted training and continuous mentorship that not only enhances technical skills but also builds professional resilience and service quality. This approach ensures that every nurse can work professionally within medical teams while maintaining the sensitivity required to deliver safe, appropriate, and patient-centered care.

Mayapada *Nursing Education Framework*

Program ini menetapkan standar pelatihan bagi tenaga keperawatan agar seluruh perawat memiliki kompetensi yang sesuai dengan regulasi serta praktik terbaik dalam pelayanan kesehatan. Dengan pendekatan ini, pelatihan yang diberikan lebih terstruktur dan berkelanjutan, sehingga tenaga keperawatan dapat terus berkembang dan menghadapi tantangan medis yang semakin kompleks.
Standar Pelatihan Perawat Klinis dan Perawat Manajer Mayapada Hospital:

- *Training Basic Nurse Competency*
  Training bersifat mandatori untuk seluruh Perawat Klinis di Mayapada Hospital. Dilakukan setiap 2 tahun sekali dan menjadi syarat untuk keikutsertaan pada *training* berikutnya.
- *Training Perawat Klinis*
  Training bersifat mandatori bagi perawat sesuai level Perawat Klinis dan sesuai area penugasan, diantaranya: ACLS untuk Perawat Klinis minimal level II di area *Emergency Room, Operating Teater, Hemodialisa, Intensive Care* dan PALS untuk Perawat Klinis level II di area Pelayanan perawatan Pediatrik.
- *Training Nursing Leader & Nursing Educator*
  Training bersifat mandatori untuk perawat manajer mulai dari Kepala Unit, Kepala Departemen, Kepala Divisi dan Komite Keperawatan serta CNE.

Penguatan Kapasitas Keperawatan melalui Pengembangan Bertahap

Inisiatif ini membuka peluang bagi perawat untuk memperoleh pelatihan lanjutan sesuai dengan kompetensi dan kebutuhan rumah sakit. Selain meningkatkan keterampilan profesional. Program ini juga mendukung kesejahteraan tenaga kesehatan melalui pengakuan terhadap keahlian yang telah mereka capai, serta memperluas kesempatan pengembangan karier.

1. Pengembangan Jenjang Karir Profesi Perawat Klinis
   Lima Jenjang Karir Perawat Klinis dimulai dari level Pra Klinis, Perawat Klinis/ PK I, Perawat Klinis II/ PK II, Perawat Klinis III/ PK III, Perawat Klinis IV/ PK IV dan Perawat Klinis V/ PK V.
   Target rasio masing-masing level perawat Klinis Tahun 2026:
   - Pk I ≤ 20%
   - Pk II > 35%
   - PK III > 30%
   - PK IV > 5%
   - PK V > 5%

Mayapada *Nursing Education Framework*

This program establishes training standards for nursing personnel to ensure that all nurses possess competencies aligned with regulatory requirements and best practices in healthcare delivery. Through this approach, training is delivered in a more structured and continuous manner, enabling nursing staff to continuously develop and effectively respond to increasingly complex medical challenges.
Mayapada Hospital Clinical Nurse and Nurse Manager Training Standards:

- Basic Nurse Competency Training
  Training is mandatory for all Clinical Nurses at Mayapada Hospital. It is conducted every two years and is a requirement for participation in subsequent training.
- Clinical Nurse Training
  Training is mandatory for nurses based on their Clinical Nurse level and assigned area. These include: ACLS for Clinical Nurses at least level II in the Emergency Room, Operating Theater, Hemodialysis, and Intensive Care areas, and PALS for Level II Clinical Nurses in the Pediatric Care area.
- Nursing Leader & Nursing Educator Training
  Training is mandatory for nurse managers, including Unit Heads, Department Heads, Division Heads, Nursing Committee members, and CNEs.

Strengthening Nursing Capacity through Progressive Development

This initiative provides opportunities for nurses to receive advanced training tailored to their competencies and hospital needs. In addition to enhancing professional skills, the program also supports the well-being of healthcare workers by recognizing their expertise and expanding career development opportunities.

1. Development of Clinical Nursing Professional Career Ladders
   There are five career ladders for clinical nurses, starting with Pre-Clinical, Clinical Nurse/PK I, Clinical Nurse II/PK II, Clinical Nurse III/ PK III, Clinical Nurse IV/PK IV, and Clinical Nurse V/PK V.
   Target ratios for each level of clinical nurses by 2026:
   - Pk I ≤ 20%
   - Pk II > 35%
   - PK III > 30%
   - PK IV > 5%
   - PK V > 5%

2. Penguatan kapasitas kepala Unit Keperawatan
   - Identifikasi kompetensi Kepala Unit Keperawatan
     1) Leadership & management
     2) Operational & Financial Management
     3) Quality Management
     4) Communication & Collaboration
     5) People Development
     6) Regulatory & Compliance
     7) Technology & Digital Health
   - Pembelajaran interaktif kompetensi *Nursing Leader* melalui program "*Coaching* Kepala Unit Keperawatan" dengan tujuan meningkatkan kapabilitas kepala unit keperawatan.
3. Pemberian insentif
   - Insentif Perawat Klinik sesuai dengan hasil pencapaian target kinerja perawat klinis
   - Insentif Perawat Kepala Unit Keperawatan sesuai dengan hasil pencapaian target kinerja kepala unit

Program *Preceptorship*

Perseroan menerapkan sistem pendampingan bagi tenaga keperawatan baru guna mempercepat adaptasi mereka dalam lingkungan rumah sakit. Melalui bimbingan langsung dari perawat berpengalaman, program ini memastikan bahwa setiap perawat dapat mengembangkan keterampilan klinis secara bertahap, memahami standar operasional rumah sakit, serta mendapatkan evaluasi berkala untuk mendukung kesiapan mereka dalam menangani berbagai kasus medis.
Program yang dijalankan:
- *Preceptorship* perawat baru melalui Program Orientasi Perawat Baru (POPB) yang ditujukan untuk semua perawat baru. Dilakukan selama masa 3 bulan orientasi/probation.
- *Preceptorship* untuk perawat yang bertugas sebagai perawat klinis dengan target rasio perseptor: perseptee tahun 2026 1 : 10.

Pelatihan Internasional Perawat di Apollo India

Untuk memperluas wawasan dan meningkatkan keterampilan klinis, Perseroan mengirim perawat ke Apollo Hospital India guna mempelajari prosedur medis tingkat lanjut, seperti transplantasi ginjal, operasi kardiovaskular, penanganan stroke darurat dan pengelolaan asuhan keperawatan di unit. Melalui program ini, perawat belajar langsung dari tenaga medis berpengalaman, mengadopsi praktik terbaik dari institusi kesehatan global, dan menerapkannya dalam layanan rumah sakit guna meningkatkan kualitas perawatan bagi pasien. Implementasi dilakukan melalui *"Ward Exellence and Efficiency Program"* atau WEEP yang bertujuan memberikan penguatan terhadap implementasi asuhan keperawatan agar seragam di seluruh Mayapada Hospital.

2. Strengthening the capacity of Nursing Unit Heads
   - Identification of Nursing Unit Head competencies
     1) Leadership & Management
     2) Operational & Financial Management
     3) Quality Management
     4) Communication & Collaboration
     5) People Development
     6) Regulatory & Complianc
     7) Technology & Digital Health
   - Interactive learning of Nursing Leader competencies through the "Nursing Unit Head Coaching" program with the aim of improving the capabilities of nursing unit heads.
3. Provision of incentives
   - Incentives for Clinical Nurses are based on the achievement of clinical nurse performance targets.
   - Incentives for Head Nurses of Nursing Units are based on the achievement of unit head performance targets.

Program Preceptorship

The company implements a mentoring system for new nursing staff to accelerate their adaptation to the hospital environment. Through direct guidance from experienced nurses, this program ensures that each nurse can gradually develop clinical skills, understand hospital operational standards, and receive regular evaluations to support their readiness to handle various medical cases.

Programs implemented:
- Preceptorship for new nurses through the New Nurse Orientation Program (POPB), which is intended for all new nurses. Conducted during a three-month orientation/probation period.
- Preceptorship for nurses serving as clinical nurses, with a target preceptor:perceptee ratio of 1:10 by 2026.

International Training of Nurses at Apollo India

To broaden their horizons and enhance their clinical skills, the Company sends nurses to Apollo Hospital India to learn advanced medical procedures, such as kidney transplants, cardiovascular surgery, emergency stroke management, and nursing care management in the unit. Through this program, nurses learn directly from experienced medical personnel, adopt best practices from global healthcare institutions, and apply them to hospital services to improve the quality of patient care. Implementation is carried out through the "Ward Excellence and Efficiency Program" (WEEP), which aims to strengthen the implementation of nursing care to ensure uniformity across Mayapada Hospital.

Penghargaan dan Manfaat Untuk Karyawan [OJK F.20] [GRI 202-1] [GRI 401-2] [GRI 401-3]

Employee Compensation and Benefits

Untuk mendukung keberlangsungan operasional serta menjaga loyalitas karyawan, Perseroan menyediakan sistem remunerasi dan manfaat kerja yang disusun dengan mempertimbangkan ketentuan peraturan ketenagakerjaan yang berlaku, strategi bisnis, serta kondisi keuangan Perseroan. Kebijakan ini dirancang untuk menciptakan keseimbangan antara penghargaan yang adil bagi karyawan dan keberlanjutan usaha Perseroan, sekaligus mendorong peningkatan motivasi dan kinerja karyawan.

To support operational sustainability and maintain employee loyalty, the Company provides a remuneration and employee benefits system designed in consideration of applicable labor regulations, business strategy, and the Company's financial condition. This policy is structured to ensure a balance between fair compensation for employees and the Company's long-term sustainability, while also encouraging improved employee motivation and performance.

Besaran upah bagi karyawan tetap maupun karyawan kontrak pada tingkat terendah di Perseroan telah memenuhi ketentuan Upah Minimum Provinsi (UMP) yang berlaku, dengan mempertimbangkan standar Kebutuhan Hidup Layak (KHL), tingkat inflasi, serta pertumbuhan ekonomi di masing-masing wilayah operasional.

The wage levels for both permanent and contract employees at the lowest tier within the Company comply with the applicable Provincial Minimum Wage (UMP) requirements, considering Decent Living Needs (KHL) standards, inflation rates, and economic growth in each operational region.

Perseroan menerapkan prinsip kesetaraan dalam penetapan upah, termasuk bagi karyawan baru, tanpa membedakan berdasarkan jenis kelamin. Seluruh karyawan diperlakukan dengan standar remunerasi yang setara sesuai dengan jabatan, tanggung jawab, dan kompetensi yang dimiliki. Pendekatan ini mencerminkan komitmen Perseroan dalam menerapkan praktik ketenagakerjaan yang adil, transparan, dan berkelanjutan. [GRI 3-3]

The Company applies the principle of pay equity in wage determination, including for new employees, without discrimination based on gender. All employees are treated under equal remuneration standards in accordance with their roles, responsibilities, and competencies. This approach reflects the Company's commitment to fair, transparent, and sustainable employment practices. [GRI 3-3]

Rasio Gaji Pokok Perempuan dan Laki-laki per Kategori Karyawan [405-2]
Ratio of Basic Salary Between Female and Male Employees by Employee Category [405-2]

Kategori Category	2025		2024		2023	
	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female
Direktur | Director	1,10	0,80	1,03	0,93	1,05	0,86
Manajer Senior | Senior Manager	1,25	0,91	1,20	0,82	1,05	0,96
Manajer | Manager	1,13	0,91	1,08	0,95	1,05	0,96
Staf | Staff	1,04	0,98	1,05	0,99	1,01	1,00

Selain remunerasi, Perseroan memberikan tunjangan, sebagai berikut:

In addition to remuneration, the Company provides the following benefits:

Daftar Tunjangan Karyawan Employee Benefits List	Karyawan Tetap Permanent Employees	Karyawan Kontrak Contracted Employees
Tunjangan Tetap | Fixed Allowance	✓	✓
Tunjangan Hari Raya | Religious Holiday Allowance (THR)	✓	✓
Pemeriksaan kesehatan berkala *(medical check-up)* untuk memantau kondisi kesehatan karyawan secara rutin. | Periodic medical check-ups to monitor employees' health.	✓	✓
Pelayanan kesehatan bagi karyawan yang memerlukan perawatan medis. | Healthcare services for employees requiring medical treatment.	✓	✓
Asuransi jiwa sebagai perlindungan tambahan bagi karyawan dan keluarganya. | Life insurance as additional protection for employees and their families.	✓	✓

Daftar Tunjangan Karyawan Employee Benefits List	Karyawan Tetap Permanent Employees	Karyawan Kontrak Contracted Employees
Program kesehatan mental untuk memberikan dukungan psikologis dan emosional kepada tenaga kerja. | Mental health programs providing psychological and emotional support.	✓	✓
Cuti tahunan dan jenis cuti lain sesuai dengan Undang-Undang Ketenagakerjaan yang berlaku. | Annual leave and other types of leave in accordance with applicable labor laws	✓	✓
Konsumsi saat bertugas untuk memastikan kesejahteraan selama jam kerja. | Meal provisions during working hours to support employee well-being.	✓	✓
Kebijakan cuti melahirkan yang inklusif, berlaku bagi karyawan laki-laki dan perempuan, guna mendukung mereka dalam menghadapi fase penting dalam kehidupan keluarga. | Inclusive parental leave policy applicable to both male and female employees, designed to support them during important stages of family life.	✓	✓
Pelatihan *soft skill* dan *hard skill* untuk meningkatkan kemampuan teknis dan kepemimpinan. | Soft skill and hard skill training to enhance technical capabilities and leadership competencies.	✓	✓
Sertifikasi keahlian guna mendukung karyawan dalam mencapai standar profesional tertentu. | Professional certification programs are provided to support employees in achieving specific professional standards.	✓	✗
Program beasiswa untuk mendukung pendidikan dan pengembangan tenaga kerja. | Scholarship programs for employee education and development	✓	✗
Program penghargaan seperti Mayapada STAR, yang diberikan sebagai bentuk apresiasi kepada karyawan berprestasi. | Recognition programs such as Mayapada STAR are provided as a form of appreciation for high-performing employees.	✓	✓
Ruang makan dan tempat istirahat tenaga medis | Medical staff dining and rest area	✓	✓
Ruang menyusui | Breastfeeding room	✓	✓
Tempat ibadah | Place of Worship	✓	✓
Area parkir bagi karyawan | Employee Parking Area	✓	✓

Catatan: / Note:
✓: diberikan / provided ✗: tidak diberikan / not provided

Program Pensiun [GRI 201-3]
Retirement Program

Perseroan menetapkan kebijakan usia pensiun bagi karyawan pada usia 55 tahun, sesuai dengan ketentuan ketenagakerjaan yang berlaku. Dalam rangka mendukung kesiapan karyawan yang akan memasuki masa purnabakti, Perseroan memberikan pembekalan melalui kepesertaan dalam program pensiun iuran yang dikelola oleh BPJS Ketenagakerjaan.

Pada tahun 2025, sebanyak 7 (tujuh) karyawan Perseroan telah memasuki masa pensiun. Perseroan memastikan bahwa seluruh hak dan manfaat terkait pensiun telah diberikan kepada karyawan yang bersangkutan secara tepat dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan ketenagakerjaan yang berlaku.

The Company establishes a retirement age policy for employees at 55 years, in accordance with applicable labor regulations. To support employees preparing for retirement, the Company provides provisions through participation in a defined contribution pension program managed by BPJS Employment

In 2025, a total of 7 (seven) employees of the Company entered retirement. The Company ensures that all rights and benefits related to retirement are provided properly and in accordance with applicable labor laws and regulations.

Hak Cuti Melahirkan dan Cuti Orang Tua [GRI 401-3]

Maternity Leave and Parental Leave Rights

Perseroan berkomitmen menciptakan lingkungan kerja yang mendukung keseimbangan antara kehidupan kerja dan keluarga dengan menyediakan hak cuti melahirkan dan cuti orang tua bagi karyawan, baik perempuan maupun laki-laki. Kebijakan ini diterapkan dengan mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta prinsip perlindungan terhadap hak-hak pekerja.

The Company is committed to creating a work environment that supports work-life balance by providing maternity leave and parental leave entitlements for employees, both female and male. This policy is implemented in accordance with applicable labor regulations and the principles of employee rights protection.

Karyawan perempuan berhak memperoleh cuti melahirkan selama 1,5 (satu setengah) bulan sebelum tanggal melahirkan menurut perhitungan dokter kandungan dan 1,5 (satu setengah) bulan sesudah melahirkan dengan tetap mendapatkan upah tetap, dimana dalam hal ini tidak dapat digabungkan menjadi 3 (tiga) bulan sekaligus tanpa adanya pembatas ketentuan sebelum dan sesudah melahirkan. Cuti melahirkan diberikan paling singkat 3 (tiga) bulan pertama dan paling lama 3 (tiga) bulan berikutnya jika terdapat kondisi khusus yang dibuktikan dengan surat keterangan dokter. Kondisi khusus yang dimaksud adalah karyawan perempuan yang melahirkan mengalami masalah kesehatan, gangguan kesehatan, dan/atau komplikasi pascapersalinan, dan/atau anak yang dilahirkan mengalami masalah kesehatan, gangguan kesehatan, dan/atau komplikasi.

Female employees are entitled to maternity leave for 1.5 (one and a half) months before the date of delivery according to the obstetrician's calculation and 1.5 (one and a half) months after delivery while still receiving a fixed salary, where in this case it cannot be combined into 3 (three) months at once without any restrictions on the provisions before and after delivery. Maternity leave is given for a minimum of the first 3 (three) months and a maximum of 3 (three) months thereafter if there are special conditions proven by a doctor's certificate. The special conditions referred to are female employees who give birth experiencing health problems, health disorders, and/or postpartum complications, and/or having a child born with health problems, health disorders, and/or complications

Cuti orang tua merupakan ijin khusus yang diberikan Perseroan selama 2 (dua) hari kepada karyawan laki-laki untuk mendampingi istri melahirkan dengan tetap mendapatkan upah.

Parental leave is a special permit granted by the Company for two days to male employees to accompany their wives during childbirth, while still receiving pay.

Rincian mengenai pelaksanaan cuti melahirkan dan cuti orang tua dalam tiga tahun terakhir disajikan pada tabel berikut:

Details regarding the implementation of maternity and parental leave in the last three years are presented in the following table:

Wilayah Region	2025		2024	
	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female
Jakarta	33	56	34	24
Tangerang	22	31	26	34
Bandung	5	9	5	8
Bogor	14	12	4	10
Surabaya	5	15	11	22
Kalimantan	0	1	0	0
Total	**79**	**124**	**80**	**98**

Sepanjang tahun 2025, terdapat 124 karyawan wanita yang mengambil cuti melahirkan dan 79 karyawan laki-laki yang mengambil cuti orang tua. Sebanyak 124 karyawan wanita atau 100% yang mengambil cuti melahirkan telah kembali bekerja.

Throughout 2025, there were 124 female employees who took maternity leave and 79 male employees who took parental leave. A total of 124 female employees, or 100%, who took maternity leave have returned to work.

Program Menarik dan Mempertahankan Karyawan Terbaik [SASB HC-DY-330A.2]
Attracting and Retaining Top Talent

Menarik Talenta Terbaik (*Attraction*)
Attracting Top Talent

Dalam upaya menarik talenta terbaik, Perseroan mengedepankan strategi *Employer Branding* yang terintegrasi dengan *Employee Value Proposition* (EVP) yang kuat, yaitu "*Caring Together, Growing Together*." EVP ini merepresentasikan komitmen Perseroan dalam menciptakan lingkungan kerja yang kolaboratif, suportif, dan berorientasi pada pengembangan berkelanjutan bagi seluruh karyawan.

In an effort to attract the best talent, the Company prioritizes an Employer Branding strategy integrated with a strong Employee Value Proposition (EVP), namely "Caring Together, Growing Together." This EVP represents the Company's commitment to creating a collaborative, supportive, and sustainable development-oriented work environment for all employees.

Melalui berbagai kanal eksternal seperti platform digital, media sosial, serta kolaborasi dengan institusi pendidikan dan komunitas profesional, Perseroan secara aktif membangun citra sebagai pemberi kerja pilihan (*employer of choice*) di industri layanan kesehatan. Pesan utama yang dikomunikasikan mencakup budaya kerja berbasis nilai (i-CARE), peluang pengembangan karier yang jelas, serta kontribusi nyata dalam memberikan layanan kesehatan berkualitas kepada masyarakat.

Through various external channels such as digital platforms, social media, and collaborations with educational institutions and professional communities, the Company actively builds its image as an employer of choice in the healthcare industry. Key messages communicated include a values-based work culture (i-CARE), clear career development opportunities, and a tangible contribution to providing quality healthcare to the community

Selain itu, Perseroan memastikan bahwa seluruh proses rekrutmen dirancang untuk memberikan *candidate experience* yang positif, transparan, dan profesional, sehingga mampu meningkatkan daya tarik perusahaan di mata talenta potensial. Pendekatan ini tidak hanya memperluas jangkauan kandidat berkualitas, tetapi juga memperkuat *positioning* Perseroan sebagai organisasi yang relevan, adaptif, dan berorientasi pada manusia

Furthermore, the Company ensures that the entire recruitment process is designed to provide a positive, transparent, and professional candidate experience, thereby increasing the company's attractiveness to potential talent. This approach not only expands the reach of qualified candidates but also strengthens the Company's positioning as a relevant, adaptive, and people-centred organization.

Mempertahankan Talenta Berkinerja Tinggi (*Retention*)
Retaining High-Performing Talent

Untuk mempertahankan karyawan terbaik, Perseroan mengimplementasikan pendekatan *talent management* terintegrasi yang mencakup identifikasi, pengembangan, dan penghargaan talenta secara berkelanjutan. Proses retensi diawali dengan *talent mapping* yang dilakukan melalui kombinasi *performance review, competency assessment*, serta proses *talent calibration* guna memastikan objektivitas dalam mengidentifikasi karyawan berkinerja tinggi dan berpotensi (*high performance & high potential talent*).

To retain top talented employees, the Company implements an integrated talent management approach that encompasses the continuous identification, development, and reward of talented employees. The retention process begins with talent mapping, which is conducted through a combination of performance reviews, competency assessments, and talent calibration to ensure objectivity in identifying high-performing and high-potential talents.

Evaluasi kinerja dilakukan secara terstruktur dan selaras dengan strategi bisnis Perseroan, dengan mengacu pada *Key Performance Indicators* (KPI) yang terukur dan transparan.

Performance evaluations are conducted in a structured manner and aligned with the Company's business strategy, referring to measurable and transparent Key Performance

Hasil evaluasi tersebut tidak hanya digunakan sebagai dasar penilaian kinerja, tetapi juga menjadi fondasi dalam penyusunan rencana pengembangan individu (*Individual Development Plan*) yang terarah dan relevan dengan kebutuhan organisasi.

Indicators (KPIs). The evaluation results are used not only as a basis for performance assessment but also as a foundation for developing targeted individual development plans that are relevant to the organization's needs.

Dalam mendukung akselerasi pengembangan talenta, Perseroan menjalankan berbagai inisiatif seperti *Accelerated Development Program*, serta pendekatan pembelajaran berbasis pengalaman melalui *coaching* dan *mentoring* oleh pimpinan. Program-program ini dirancang untuk mempercepat kesiapan talenta dalam mengisi peran strategis di masa depan.

To support the acceleration of talent development, the Company implements various initiatives such as the Accelerated Development Program and an experiential learning approach through coaching and mentoring by leaders. These programs are designed to accelerate talent readiness to fill strategic roles in the future.

Selain itu, Perseroan secara aktif mengelola *succession planning* untuk memastikan keberlanjutan kepemimpinan dan ketersediaan talenta kunci pada posisi-posisi kritikal. Proses ini dilakukan secara sistematis dengan mempertimbangkan kesiapan, potensi, dan kebutuhan organisasi jangka panjang.

Furthermore, the Company actively manages succession planning to ensure leadership continuity and the availability of key talent in critical positions. This process is carried out systematically, taking into account the readiness, potential, and long-term needs of the organization.

Sebagai bentuk apresiasi dan upaya meningkatkan keterikatan karyawan, Perseroan juga menerapkan *talent incentive* program yang kompetitif dan berbasis kinerja, mencakup penghargaan finansial maupun non-finansial. Pendekatan ini bertujuan untuk memperkuat motivasi, meningkatkan *employee engagement*, serta membangun loyalitas jangka panjang.

As a form of appreciation and an effort to increase employee engagement, the Company also implements a competitive, performance-based talent incentive program, encompassing both financial and non-financial rewards. This approach aims to strengthen motivation, increase employee engagement, and build long-term loyalty.

Melalui pendekatan yang komprehensif ini, Perseroan tidak hanya mampu mempertahankan talenta terbaik, tetapi juga menciptakan ekosistem kerja yang mendorong kinerja unggul, pertumbuhan berkelanjutan, dan kesiapan organisasi dalam menghadapi tantangan masa depan.

Through this comprehensive approach, the Company is not only able to retain top talent but also creates a work ecosystem that encourages superior performance, sustainable growth, and organizational readiness to face future challenges.

Evaluasi dan Pengembangan Karir [GRI 404-3]
Performance Evaluation and Career Development

Evaluasi Kinerja
Performance Evaluation

Perseroan menerapkan proses evaluasi kinerja yang terstruktur dan dilakukan secara berkala untuk memastikan setiap karyawan memperoleh umpan balik yang objektif, terukur, dan relevan. Proses ini melibatkan atasan langsung serta mencakup penilaian atas pencapaian kinerja, identifikasi tantangan, dan pembahasan kebutuhan pengembangan individu.

The Company implements a structured and regular performance evaluation process to ensure that each employee receives objective, measurable, and relevant feedback. This process involves the direct supervisor and includes an assessment of performance achievements, identification of challenges, and discussion of individual development needs.

Selain itu, evaluasi kinerja juga menjadi sarana dialog antara karyawan dan atasan dalam membahas aspirasi karier serta kebutuhan pelatihan yang mendukung peningkatan kinerja.

Furthermore, performance evaluations also serve as a means of dialogue between employees and their superiors to discuss career aspirations and training needs that support performance improvement.

Pada tahun 2025, Perseroan telah melaksanakan evaluasi kinerja terhadap 91% karyawan. Hasil penilaian menunjukkan bahwa mayoritas karyawan mencapai target kinerja yang ditetapkan, yang berkontribusi terhadap peningkatan kinerja Perseroan dibandingkan tahun sebelumnya. Penerapan evaluasi kinerja yang konsisten turut mendukung stabilitas tenaga kerja serta retensi karyawan berkinerja tinggi.

By 2025, the Company had conducted performance evaluations on 91% of its employees. The assessment results indicated that the majority of employees achieved their established performance targets, contributing to the Company's improved performance compared to the previous year. Consistent implementation of performance evaluations also supports workforce stability and the retention of high-performing employees.

Pengembangan Karier
Career Development

Perseroan memanfaatkan hasil evaluasi kinerja sebagai dasar dalam penyusunan rencana pengembangan individu. Rencana ini mencakup identifikasi kebutuhan pelatihan, penguatan kompetensi teknis dan perilaku, serta persiapan karyawan untuk pengembangan peran dan tanggung jawab yang lebih besar.

The Company utilizes performance evaluation results as the basis for developing individual development plans. These plans include identifying training needs, strengthening technical and behavioral competencies, and preparing employees for advancement to greater roles and responsibilities.

Pendekatan pengembangan karier dilakukan secara sistematis dan berbasis pada kinerja serta potensi karyawan, sehingga memastikan keselarasan antara kebutuhan pengembangan individu dengan strategi dan kebutuhan organisasi.

The career development approach is systematic and based on employee performance and potential, ensuring alignment between individual development needs and organizational strategy and needs.

Melalui pendekatan ini, Perseroan berkomitmen untuk membangun kapabilitas karyawan secara berkelanjutan sekaligus menciptakan pipeline talenta yang siap mendukung pertumbuhan bisnis di masa depan.

Through this approach, the Company is committed to continuously building employee capabilities while creating a talent pipeline ready to support future business growth.

Digitalisasi dalam Pengelolaan Karyawan
Digitalization in Human Resource Management

Perseroan mengimplementasikan *Human Resources Information System* (HRIS) sebagai *platform* terpusat dalam pengelolaan tenaga kerja. Sistem ini mengintegrasikan proses utama SDM secara *end-to-end*, mulai dari administrasi kepegawaian, manajemen kinerja, hingga pengembangan karyawan, sehingga seluruh proses dapat dikelola secara lebih sistematis, terdokumentasi, dan berbasis data.

The Company enhances HR management effectiveness through the implementation of an integrated digital system. This transformation aims to improve administrative accuracy, accelerate data-driven decision-making, and create more transparent and efficient workforce governance.

Digitalisasi Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Efisiensi dan Transparansi
Digitalization of Human Resource Management for Efficiency and Transparency

Perseroan mengimplementasikan *Human Resources Information System* (HRIS) sebagai platform terpusat dalam pengelolaan tenaga kerja. Sistem ini mengintegrasikan proses utama SDM secara *end-to-end*, mulai dari administrasi kepegawaian hingga pengembangan karyawan, sehingga setiap tahapan dapat dikelola secara lebih sistematis dan terdokumentasi dengan baik.

The Company has implemented a Human Resources Information System (HRIS) as a centralized platform for workforce management. This system integrates key HR processes end-to-end, from personnel administration to employee development, enabling systematic and well-documented management at every stage.

Melalui HRIS, Perseroan meningkatkan efektivitas pengelolaan berbagai aspek ketenagakerjaan, antara lain:

Through HRIS, the Company enhances effectiveness in managing various HR aspects, including:

- Manajemen Kinerja dan Evaluasi Karyawan
  Mendukung penetapan KPI, pelaksanaan umpan balik (*feedback coaching*), serta evaluasi kinerja secara lebih terstruktur dan objektif.
- Rekrutmen dan Pengelolaan Talenta
  Memfasilitasi proses rekrutmen secara digital, mulai dari pemantauan pelamar, wawancara daring, hingga *onboarding* yang lebih terintegrasi.
- Optimasi Manajemen Data SDM
  Menyediakan akses *real-time* terhadap data karyawan, termasuk riwayat pekerjaan, pelatihan, dan pengembangan karier.
- Pengembangan Kompetensi Digital
  Perseroan memanfaatkan *platform E-Learning* untuk mendukung pembelajaran mandiri yang fleksibel dan terukur, serta mengimplementasikan platform pembelajaran bahasa goFLUENT guna meningkatkan kompetensi komunikasi global karyawan.
- *Engagement* dan Apresiasi Karyawan
  Melalui fitur terintegrasi (MyStar), HRIS juga mendukung pemberian penghargaan berbasis poin atas kontribusi dan partisipasi karyawan, sekaligus menjadi media komunikasi internal untuk penyampaian informasi secara cepat, transparan, dan efektif.

- Performance Management and Employee Evaluation
  Supports KPI determination, feedback implementation (feedback coaching), and performance evaluation in a more structured and objective manner
- Recruitment and Talent Management
  Facilitating the digital recruitment process, from applicant monitoring, online interviews, to more integrated onboarding
- HR Data Management Optimization
  Provides real-time access to employee data, including employment history, training, and career development.
- Digital Competency Development
  The Company utilizes an e-Learning platform to support flexible and scalable self-directed learning, and implements the goFLUENT language learning platform to improve employees' global communication skills
- Employee Engagement and Appreciation
  Through its integrated feature (MyStar), HRIS also supports points-based rewards for employee contributions and participation, while also serving as an internal communication channel for delivering information quickly, transparently, and effectively.

Lingkungan Kerja yang Sehat dan Aman [OJK F.21] [GRI 403-1] [GRI 403-8]

Safe And Healthy Working Environment

Perseroan berkomitmen untuk menerapkan pengelolaan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) secara konsisten sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang ketenagakerjaan. Aspek K3 menjadi salah satu prioritas utama Perseroan dalam menciptakan lingkungan kerja yang aman, sehat, dan mendukung keberlangsungan operasional rumah sakit. Dalam mendukung hal tersebut, seluruh unit rumah sakit kami menerapkan standar K3 yang mengacu pada Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 66 Tahun 2016, yaitu:

- Identifikasi Risiko dan Pencegahan Kecelakaan
  Evaluasi risiko di lingkungan kerja dilakukan secara berkala untuk mengidentifikasi potensi bahaya dan mengembangkan langkah-langkah pencegahan yang tepat. Pendekatan ini mencakup penyediaan Alat Pelindung Diri (APD) yang sesuai untuk setiap peran tenaga medis, serta pengawasan terhadap kepatuhan prosedur keselamatan di seluruh unit kerja. [GRI 403-2]

- Pelaporan Insiden Secara Transparan
  Setiap kejadian kecelakaan kerja, baik ringan maupun berat, dicatat dan dilaporkan kepada regulator terkait sebagai bagian dari pengawasan dan perbaikan berkelanjutan. Sistem pelaporan ini tidak hanya bertujuan untuk mendokumentasikan insiden, tetapi juga membantu dalam mengidentifikasi pola kejadian dan mengembangkan tindakan pencegahan yang lebih efektif.

- Peningkatan Kesadaran dan Kepatuhan K3
  Untuk membangun budaya keselamatan kerja yang lebih kuat, seluruh karyawan mendapatkan pelatihan keselamatan yang mencakup prosedur evakuasi, penanganan bahan berbahaya, serta teknik resusitasi darurat. Program edukasi ini dilakukan secara berkala untuk memperkuat pemahaman mengenai standar keselamatan dan memastikan bahwa setiap tenaga kerja memiliki kesiapan dalam menghadapi situasi darurat.

Dalam implementasinya, Perseroan secara aktif melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap potensi risiko keselamatan dan kesehatan kerja di seluruh unit rumah sakit, mulai dari ruang operasi hingga area perawatan pasien. Upaya ini dilakukan melalui pendekatan manajemen risiko yang terstruktur untuk mengidentifikasi, mengendalikan, dan memitigasi potensi bahaya yang dapat berdampak pada karyawan.

The Company is committed to consistently implementing Occupational Health and Safety (OHS) management in accordance with the provisions of applicable labor laws and regulations. OHS is one of the Company's main priorities in creating a work environment that is safe, healthy, and supports the sustainability of hospital operations. To support this, all our hospital units implement OHS standards that refer to the Regulation of the Minister of Health Number 66 of 2016, namely:

- Risk Identification and Accident Prevention
  Workplace risk evaluations are conducted periodically to identify potential hazards and develop appropriate preventive measures. This approach includes the provision of Personal Protective Equipment (PPE) appropriate for each medical role, as well as monitoring compliance with safety procedures across all work units. [GRI 403-2]

- Transparent Incident Reporting
  Every workplace accident, whether minor or severe, is recorded and reported to the relevant regulators as part of oversight and continuous improvement. This reporting system not only aims to document incidents, but also helps in identifying patterns of occurrences and developing more effective preventive measures.

- Enhancing OHS Awareness and Compliance
  To build a stronger workplace safety culture, all employees receive safety training that includes evacuation procedures, handling of hazardous materials, and emergency resuscitation techniques. This educational program is conducted periodically to strengthen understanding of safety standards and to ensure that every worker is prepared to handle emergency situations.

In its implementation, the Company actively conducts monitoring and evaluation of potential occupational health and safety risks across all hospital units, ranging from operating rooms to patient care areas. These efforts are carried out through a structured risk management approach to identify, control, and mitigate potential hazards that may impact employees.

Perseroan juga menyelenggarakan pelatihan K3 secara berkala bagi seluruh tenaga medis dan non-medis, dengan materi yang mencakup K3 umum, pencegahan dan penanggulangan kebakaran, kode *emergency*, kesehatan lingkungan, *body ergonomic*, serta pengenalan alat medis dan non medis. Pelatihan ini bertujuan untuk memastikan seluruh karyawan memiliki pemahaman yang memadai dan mampu menerapkan prinsip keselamatan dalam aktivitas kerja sehari-hari. **[S-11]**

The Company also organizes regular OHS training for all medical and non-medical personnel, with materials covering General K3, fire prevention and handling, emergency codes, environmental health, body ergonomics, as well as introduction to medical and non-medical equipment This training aims to ensure that all employees have adequate understanding and can apply safety principles in their daily work ac
tivities. **[S-11]**

Selain itu, Perseroan secara berkelanjutan membangun kesadaran akan pentingnya keselamatan kerja melalui penguatan budaya keselamatan di lingkungan rumah sakit. Karyawan didorong untuk melaporkan setiap insiden, kondisi tidak aman, maupun potensi risiko sebagai bagian dari upaya pencegahan. Perseroan menargetkan terciptanya lingkungan kerja dengan tingkat kecelakaan kerja yang minimal melalui penerapan prinsip perbaikan berkelanjutan.

In addition, the Company continuously builds awareness of the importance of workplace safety by strengthening the safety culture within the hospital environment. Employees are encouraged to report any incidents, unsafe conditions, or potential risks as part of preventive efforts. The Company aims to create a work environment with a minimal level of workplace accidents through the implementation of continuous improvement principles.

Sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu, Perseroan secara rutin melakukan evaluasi terhadap kebijakan, prosedur, dan infrastruktur K3, serta melibatkan pihak eksternal melalui proses akreditasi untuk menilai kepatuhan terhadap standar keselamatan dan kesehatan kerja yang berlaku. **[GRI 3-3]**

As part of quality improvement efforts, the Company routinely evaluates OHS policies, procedures, and infrastructure, and involves external parties through accreditation processes to assess compliance with applicable occupational health and safety standards. **[GRI 3-3]**

Komite (P2K3) [GRI 403-4]
Committee (P2K3)

Pengelolaan Keselamatan dan Kesehatan Kerja di lingkungan Perseroan dilaksanakan melalui P2K3. P2K3 bekerja di bawah supervisi Dinas Tenaga Kerja (Disnaker) dan bertanggung jawab atas perencanaan, pelaksanaan, serta pengawasan aspek keselamatan dan kesehatan kerja sesuai dengan sistem manajemen K3 yang diterapkan di Perseroan.

The management of Occupational Health and Safety within the Company is carried out through P2K3. P2K3 operates under the supervision of the Manpower Office (Disnaker) and is responsible for the planning, implementation, and supervision of occupational health and safety aspects in accordance with the OHS management system implemented by the Company.

Secara khusus, P2K3 memiliki tanggung jawab sebagai berikut:

Specifically, P2K3 has the following responsibilities:

- *Monitoring* Keselamatan dan Keamanan Karyawan

  Pengawasan terhadap keselamatan kerja dilakukan secara rutin melalui inspeksi berkala untuk melihat kepatuhan terhadap standar keselamatan yang telah ditetapkan. Selain itu, tim terkait juga meninjau efektivitas langkah-langkah mitigasi yang telah diterapkan, dengan melakukan perbaikan secara berkelanjutan berdasarkan hasil evaluasi di lapangan. Langkah ini membantu menciptakan lingkungan kerja yang lebih aman dan mendukung kenyamanan tenaga medis dalam menjalankan tugasnya.

- Monitoring Employee Safety and Security

  Supervision of workplace safety is carried out routinely through periodic inspections to assess compliance with established safety standards. In addition, the relevant team also reviews the effectiveness of mitigation measures that have been implemented, by carrying out continuous improvements based on evaluation results in the field. This step helps create a safer work environment and supports the comfort of medical personnel in performing their duties.

- Pengembangan Kebijakan K3 Sesuai Regulasi

  Untuk memastikan standar keselamatan terus berkembang sesuai kebutuhan industri kesehatan, kami secara berkala

- Development of OHS Policies in Accordance with Regulations

  To ensure that safety standards continue to evolve in line with the needs of the healthcare industry, we periodically

menyusun dan memperbarui prosedur operasional standar (SOP) terkait keselamatan kerja. Kebijakan ini disesuaikan dengan regulasi terbaru dari pemerintah serta rekomendasi dari badan akreditasi kesehatan, sehingga dapat diterapkan secara optimal dalam operasional rumah sakit.

develop and update Standard Operating Procedures (SOPs) related to workplace safety. These policies are aligned with the latest government regulations as well as recommendations from healthcare accreditation bodies, so that they can be optimally implemented in hospital operations.

- Evaluasi Keselamatan Kerja Secara Berkala
  Sebagai bagian dari peningkatan berkelanjutan, audit keselamatan kerja dilakukan setiap tiga bulan guna mengukur efektivitas kebijakan K3 yang telah diterapkan. Dari hasil audit ini, rumah sakit menyusun laporan evaluasi yang berisi rekomendasi perbaikan berdasarkan data insiden dan umpan balik karyawan.

- Periodic Evaluation of Workplace Safety
  As part of continuous improvement, workplace safety audits are conducted every three months to measure the effectiveness of OHS policies that have been implemented. Based on the results of these audits, the hospital prepares evaluation reports containing recommendations for improvement based on incident data and employee feedback.

Komite P2K3 didukung oleh tim K3, yang bertanggung jawab atas implementasi teknis dan operasional di lapangan. Tim ini terdiri dari tenaga kerja bersertifikasi K3 Umum dan Fire Safety, dengan fokus pada pencegahan kebakaran, pemantauan prosedur keselamatan, serta manajemen risiko di lingkungan kerja.

The P2K3 Committee is supported by an OHS team responsible for technical and operational implementation in the field. This team consists of personnel certified in General OHS and Fire Safety, with a focus on fire prevention, monitoring of safety procedures, and risk management in the workplace.

Jumlah anggota P2K3 seluruh unit [GRI 403-8]
Total Number of P2K3 Members Across All Units

2025	2024	2023
91	73	72

Identifikasi Bahaya, Penilaian Risiko, dan Investigasi
[GRI 403-2] [GRI 403-7]
Hazard Identification, Risk Assessment, and Investigation

Keselamatan kerja menjadi aspek krusial dalam operasional rumah sakit, mengingat tenaga medis bekerja di lingkungan dengan berbagai potensi risiko. Untuk meningkatkan kesiapan dalam menghadapi keadaan darurat, Perseroan secara rutin menyelenggarakan pelatihan K3, yang melibatkan karyawan serta masyarakat sekitar. Program ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan keterampilan dalam aspek keselamatan kerja, sehingga baik tenaga medis maupun komunitas sekitar dapat lebih siap dalam menghadapi situasi darurat.

Occupational safety is a critical aspect of hospital operations, given that medical personnel work in environments with various potential risks. To enhance preparedness in facing emergency situations, the Company routinely conducts Occupational Health and Safety (OHS/K3) training involving both employees and the surrounding community. This program aims to increase awareness and skills related to workplace safety, ensuring that both medical personnel and nearby communities are better prepared to respond to emergency situations.

Selain itu, sebelum memulai proyek renovasi di area rumah sakit, kami juga menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) K3 secara ketat untuk memastikan keamanan dan keselamatan para kontraktor yang terlibat. Langkah ini diambil untuk meminimalkan potensi risiko kecelakaan kerja selama proses konstruksi, sekaligus menjaga kenyamanan dan keselamatan pasien serta seluruh sivitas rumah sakit.

In addition, prior to initiating renovation projects within hospital areas, we strictly implement OHS Standard Operating Procedures (SOPs) to ensure the safety and security of contractors involved. This measure is taken to minimize potential risks of workplace accidents during construction processes, while also maintaining the comfort and safety of patients and all hospital stakeholders.

Pengendalian Risiko K3 [GRI 403-2]

Occupational Health and Safety (OHS) Risk Control

Perseroan secara berkelanjutan melakukan pengendalian risiko Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) melalui pemantauan terhadap potensi kecelakaan kerja, pencatatan dan penghitungan insiden, serta evaluasi tingkat kecelakaan kerja sebagai dasar perbaikan sistem K3. Pendekatan ini diterapkan untuk memastikan lingkungan kerja yang aman dan sehat bagi tenaga medis, karyawan pendukung, pasien, serta pengunjung di seluruh area rumah sakit.

Pengendalian risiko K3 dilaksanakan melalui proses identifikasi bahaya, penilaian risiko, dan penerapan langkah mitigasi yang mencakup seluruh aktivitas kerja dan lingkungan operasional Perseroan. Cakupan pengendalian risiko ini juga mencakup tenaga kerja yang terlibat dalam kegiatan operasional rumah sakit, termasuk pekerja yang bukan merupakan pekerja langsung, sesuai dengan ruang lingkup pengelolaan K3 Perseroan.

Beberapa aspek utama yang menjadi fokus Perseroan dalam pengendalian risiko K3 meliputi:

- Pengendalian Infeksi dan Penyakit Menular
  Menjamin keamanan staf dari paparan agen biologis melalui penerapan protokol isolasi, sterilisasi alat medis secara ketat, dan pengelolaan limbah medis infeksius yang sesuai standar.

The Company continuously implements Occupational Health and Safety (OHS) risk control through monitoring potential workplace accidents, recording and calculating incidents, and evaluating accident rates as a basis for improving the OHS system. This approach is applied to ensure a safe and healthy working environment for medical personnel, supporting staff, patients, and visitors across all hospital areas.

OHS risk control is carried out through a process of hazard identification, risk assessment, and the implementation of mitigation measures that cover all work activities and the Company's operational environment. The scope of this risk control also includes workers involved in hospital operations, including non-direct employees, in accordance with the Company's OHS management scope.

Several key aspects that are the Company's focus in OHS risk control include:

- Infection and Infectious Disease Control
  Ensuring staff safety from exposure to biological agents through the implementation of isolation protocols, strict sterilization of medical equipment, and management of infectious medical waste according to standards.

- Keamanan Radiasi dan Bahan Kimia Berbahaya
  Memastikan perlindungan bagi petugas di unit Radiologi, Laboratorium, dan Farmasi melalui pemantauan paparan radiasi (dosimetri) serta pengelolaan prosedur penyimpanan dan penanganan bahan kimia berbahaya.
- Keselamatan Fasilitas dan Infrastruktur Medis
  Melakukan inspeksi rutin terhadap keandalan alat medis, sistem kelistrikan rumah sakit (termasuk *back-up* oksigen dan listrik), serta sistem proteksi kebakaran aktif dan pasif).
- Kesehatan Kerja
  Menyelenggarakan pemeriksaan kesehatan berkala (MCU) kepada seluruh tenaga medis dan non medis.
- Ergonomi dan Penanganan Pasien secara Aman
  Meminimalkan risiko cedera otot dan tulang rangka (*musculoskeletal disorders*) pada perawat dan staf melalui pelatihan teknik pengangkatan pasien serta penyediaan alat bantu angkat.
- Kesiapsiagaan Tanggap Darurat dan Bencana
  Menyusun dan menyimulasikan prosedur evakuasi medis, penanganan tumpahan bahan kimia, serta protokol penanggulangan bencana (*Hospital Disaster Plan*) untuk menjamin keselamatan pasien dan staf.

- Radiation and Hazardous Chemical Safety
  Ensuring the protection of personnel in the Radiology, Laboratory, and Pharmacy units through radiation exposure monitoring (dosimetry) and managing procedures for storing and handling hazardous chemicals.
- Medical Facilities and Infrastructure Safety
  Conducting routine inspections of the reliability of medical equipment, hospital electrical systems (including oxygen and power backup), and active and passive fire protection systems.
- Occupational Health
  Conducting periodic health checks (MCU) for all medical and non-medical personnel.
- Ergonomics and Safe Patient Handling
  Minimizing the risk of musculoskeletal disorders in nurses and staff through training in patient lifting techniques and providing lifting aids.
- Emergency and Disaster Preparedness
  Developing and simulating procedures for medical evacuation, chemical spill management, and disaster response protocols (Hospital Disaster Plan) to ensure patient and staff safety.

Menjaga Kesehatan Mental Karyawan
Maintaining Employee Mental Health

Perseroan menyadari bahwa tenaga medis dan staf pendukung merupakan aset terpenting dalam memberikan pelayanan kesehatan yang unggul. Di tengah lingkungan kerja rumah sakit yang memiliki intensitas tinggi dan risiko emosional yang besar, menjaga kesehatan mental karyawan adalah prioritas strategis untuk memastikan keberlanjutan operasional dan kualitas asuhan pasien.

Dalam upaya menciptakan lingkungan kerja yang suportif, Perseroan mengadopsi pendekatan holistik yang berfokus pada pencegahan kelelahan kerja (*burnout*) dan promosi kesejahteraan mental melalui beberapa inisiatif utama:

- Manajemen Beban Kerja dan Kelelahan
  Perseroan secara proaktif memantau rasio beban kerja dan mengatur jadwal sif untuk memastikan waktu istirahat yang cukup bagi tenaga medis, guna meminimalkan risiko stres akibat kelelahan kronis.

The Company recognizes that medical personnel and support staff are the most important assets in providing superior healthcare services. Amidst the high-intensity and emotionally demanding work environment of hospitals, maintaining employee mental health is a strategic priority to ensure operational continuity and the quality of patient care.

In an effort to create a supportive work environment, the Company adopts a holistic approach focused on preventing burnout and promoting mental well-being through several key initiatives:

- Workload and Fatigue Management:
  The Company proactively monitors workload ratios and adjusts shift schedules to ensure adequate rest time for medical personnel, minimizing the risk of stress caused by chronic fatigue.
- Penyediaan Layanan Konseling Intern
  Sebagai bentuk perlindungan psikososial, Perseroan menyediakan akses layanan konsultasi dengan psikolog atau psikiater bagi karyawan yang membutuhkan dukungan kesehatan mental tanpa stigma.
- Program Edukasi
  Kami menyelenggarakan seminar/*workshop* mengenai manajemen stress dan literasi kesehatan mental untuk membangun ketangguhan psikologis karyawan dalam menghadapi situasi darurat medis.
- Provision of Internal Counseling Services
  As a form of psychosocial protection, the Company provides access to consultation services with psychologists or psychiatrists for employees who need mental health support without stigma.
- Education Programs
  We hold seminars/workshops on stress management and mental health literacy to build employee psychological resilience in the face of medical emergencies.

Pencegahan Risiko Infeksi Untuk Melindungi Karyawan dan Pasien

Infection Risk Prevention to Protect Employees and Patients

Selain risiko yang terkait dengan keselamatan kerja, Perseroan juga mengidentifikasi risiko infeksi sebagai salah satu aspek penting yang perlu dikelola secara serius, mengingat karakteristik operasional rumah sakit yang melibatkan interaksi intensif antara karyawan dan pasien. Risiko infeksi berpotensi berdampak tidak hanya pada kesehatan pasien, tetapi juga pada keselamatan dan keberlangsungan tenaga medis serta tenaga pendukung.

Untuk memitigasi risiko tersebut, Perseroan telah menerapkan berbagai langkah pencegahan infeksi secara terstruktur dan berkelanjutan, antara lain:

- Penerapan Kewaspadaan Standar yang Ketat
  Mewajibkan seluruh staf medis dan non-medis untuk melakukan kebersihan tangan (*hand hygiene*) sesuai standar WHO 5 *Moments*, serta penggunaan Alat Pelindung Diri (APD) yang tepat sesuai dengan tingkat risiko paparan.
- Sistem Surveilans Infeksi Terintegrasi
  Melakukan pemantauan secara rutin dan berkelanjutan terhadap indikator infeksi rumah sakit (seperti IDO, ISK, atau VAP) guna mendeteksi dini potensi wabah dan melakukan tindakan koreksi segera.
- Dekontaminasi dan Sterilisasi Sentral
  Memastikan seluruh instrumen medis diproses melalui *Central Sterile Supply Department* (CSSD) yang terakreditasi, serta melakukan disinfeksi rutin pada permukaan lingkungan rumah sakit menggunakan bahan yang tersertifikasi.
- Manajemen Pengolahan Limbah Medis dan B3
  Mengelola limbah infeksius dan benda tajam melalui prosedur pemisahan, pengangkutan, dan pemusnahan yang aman untuk mencegah kontaminasi silang baik di dalam maupun di luar lingkungan rumah sakit.
- Edukasi dan Pelatihan PPI Berkala
  Menyelenggarakan pelatihan Pencegahan dan Pengendalian Infeksi (PPI) secara konsisten bagi seluruh karyawan, mitra, hingga pengunjung rumah sakit untuk membangun budaya sadar infeksi.
- Rekayasa Lingkungan dan Isolasi
  Menyediakan ruang isolasi dengan sistem tekanan udara yang terkontrol (tekanan negatif atau positif) untuk memisahkan pasien dengan penyakit menular, guna melindungi pasien lain dan tenaga medis.

Langkah-langkah pencegahan tersebut diintegrasikan ke dalam praktik operasional harian rumah sakit dan menjadi bagian dari upaya Perseroan dalam menjaga kesinambungan layanan, melindungi tenaga kesehatan, serta memastikan keselamatan pasien secara konsisten.

In addition to risks related to workplace safety, the Company also identifies infection risk as an important aspect that must be managed seriously, considering the nature of hospital operations that involve intensive interaction between employees and patients. Infection risk may impact not only patient health but also the safety and continuity of medical personnel and supporting staff.

To mitigate these risks, the Company has implemented various structured and continuous infection prevention measures, including:

- Strict Implementation of Standard Precautions
  Requires all medical and non-medical staff to perform hand hygiene according to the WHO 5 Moments standard, as well as the use of appropriate Personal Protective Equipment (PPE) according to the level of exposure risk.
- Integrated Infection Surveillance System
  Conduct routine and ongoing monitoring of hospital infection indicators (such as SSI, UTI, or VAP) to detect potential outbreaks early and take immediate corrective action.
- Central Decontamination and Sterilization
  Ensure all medical instruments are processed through an accredited Central Sterile Supply Department (CSSD), and routinely disinfect hospital surfaces using certified materials.
- Medical and Hazardous Waste Management
  Manage infectious waste and sharps through safe separation, transportation, and disposal procedures to prevent cross-contamination both inside and outside the hospital environment.
- Periodic IPC Education and Training
  Consistently conduct Infection Prevention and Control (IPC) training for all employees, partners, and hospital visitors to foster a culture of infection awareness.
- Environmental Engineering and Isolation
  Provide isolation rooms with controlled air pressure systems (negative or positive pressure) to separate patients with infectious diseases, to protect other patients and medical personnel.

These preventive measures are integrated into the hospital's daily operational practices and form part of the Company's efforts to ensure service continuity, protect healthcare personnel, and consistently safeguard patient safety.

Layanan Kesehatan Kerja [GRI 403-3] [GRI 403-6]
Occupational Health Services

Perseroan menyediakan layanan kesehatan sebagai bagian dari sistem manajemen K3. Layanan ini dirancang untuk menjaga kesehatan karyawan, mencegah penyakit akibat kerja, serta mendukung keberlangsungan operasional rumah sakit secara aman dan berkelanjutan.

The Company provides health services as part of its OHS management system. These services are designed to maintain employee health, prevent work-related illnesses, and support safe and sustainable hospital operations.

Dalam rangka memenuhi kebutuhan kesehatan karyawan, Perseroan menyediakan berbagai layanan kesehatan kerja, antara lain:

- Mengikutsertakan karyawan dalam asuransi kesehatan dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial ("BPJS") Kesehatan;
- Menyediakan limit pengobatan rawat jalan dan rawat inap;
- Menyelenggarakan pemeriksaan kesehatan berkala, layanan konsultasi kesehatan, dan program vaksinasi.

To meet employees' health needs, the Company provides various occupational health services, including:

- Enroll employees in health insurance from the Social Security Administering Agency (BPJS) for Health;
- Provide limits for outpatient and inpatient treatment;
- Provide regular health check-ups, health consultation services, and vaccination programs.

Pelatihan K3 [GRI 403-5]
OHS Training

Perseroan memitigasi risiko K3 yang bersumber dari aspek kompetensi SDM melalui peningkatan kapabilitas tenaga kerja di bidang K3. Upaya ini dilakukan melalui penyelenggaraan pelatihan dan sertifikasi K3 yang ditujukan untuk memastikan pemahaman dan penerapan standar keselamatan kerja secara konsisten di seluruh lingkungan operasional rumah sakit.

The Company mitigates OHS risks related to human resource competency by enhancing workforce capabilities in the field of OHS. This effort is carried out through the implementation of OHS training and certification programs aimed at ensuring consistent understanding and application of workplace safety standards across all hospital operations.

Sepanjang tahun 2025, Perseroan telah menyelenggarakan berbagai program pelatihan K3 yang mencakup tenaga medis maupun non-medis. Pelatihan ini dirancang untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, serta kesiapsiagaan karyawan dalam mengidentifikasi risiko, menerapkan prosedur keselamatan kerja, dan merespons kondisi darurat sesuai dengan peran dan tanggung jawab masing-masing.

Throughout 2025, the Company has conducted various OHS training programs covering both medical and non-medical personnel. These trainings are designed to improve employees' knowledge, skills, and preparedness in identifying risks, implementing safety procedures, and responding to emergency situations according to their respective roles and responsibilities.

Rincian pelatihan K3 yang telah diselenggarakan sepanjang tahun 2025 adalah sebagai berikut:

Details of the OHS training conducted throughout 2025 are as follows:

No.	Nama Pelatihan Training Name	Tanggal Pelaksanaan Implementation Date	Penyelenggara dan Lokasi Penyelenggaraan Organizer and Training Location	Peserta Participants
1	REO-K3	Maret | March	Mayapada Hospital Tangerang	43
2	REO-K3	Maret | March	Mayapada Hospital Bogor	37
3	REO-K3	Maret	Mayapada Hospital Surabaya	128
4	NEO-K3	Januari, Februari, April, Juli, September | January, February, April, July, September	Mayapada Hospital Jakarta Selatan	220
5	NEO-K3	Januari, April, Juli, September | January, April, July, September	Mayapada Hospital Kuningan	100
6	NEO-K3	Januari, Mei, Juli, November | January, May, July, November	Mayapada Hospital Surabaya	167
7	NEO-K3	Januari, April, Juli, Oktober | Januari, April, July, October	Mayapada Hospital Bandung	130
8	REO-K3	April, Mei | April, May	Mayapada Hospital Kuningan	360
9	REO-K3	April, Mei, Juni | April, May, June	Mayapada Hospital Jakarta Selatan	1117

No.	Nama Pelatihan Training Name	Tanggal Pelaksanaan Implementation Date	Penyelenggara dan Lokasi Penyelenggaraan Organizer and Training Location	Peserta Participants
10	REO-K3	Mei, Juni, Juli | May, June, July	Mayapada Hospital Bandung	201
11	NEO-K3	Maret, Mei, Juli, September, November | March, May, July, September, November	Mayapada Hospital Tangerang	121
12	NEO-K3	Februari, April, Juli, September, Desember | Februari, April, July, September, December	Mayapada Hospital Bogor	79
13	NEO-K3	Maret, Juni, September, Desember | March, June, September, December	Mayapada Hospital Surabaya	137
14	NEO-K3	Maret | March	Mayapada Hospital Nusantara	84

Capaian K3 Perseroan
Company OHS (K3) Performance Achievements

Dari berbagai upaya yang telah diaktualisasikan, Perseroan mencatat bahwa sepanjang tahun 2025 tidak terdapat kecelakaan kerja yang mengakibatkan kematian (*zero fatalities*) di seluruh wilayah operasional Perseroan. Capaian ini mencerminkan konsistensi Perseroan dalam menerapkan sistem pengelolaan K3 secara terstruktur dan berkelanjutan.

From the various efforts that have been implemented, the Company recorded that throughout 2025 there were no workplace accidents resulting in fatalities (zero fatalities) across all of the Company's operational areas. This achievement reflects the Company's consistency in implementing an Occupational Health and Safety (OHS/K3) management system in a structured and sustainable manner.

Dalam rangka menjaga kinerja K3 tersebut, Perseroan secara rutin melakukan pemantauan terhadap potensi insiden kecelakaan kerja, mencatat dan menghitung setiap kejadian yang terjadi, serta menganalisis tingkat kecelakaan kerja sebagai dasar evaluasi dan perbaikan berkelanjutan. Hasil pemantauan dan evaluasi ini digunakan untuk memperkuat langkah pencegahan serta meningkatkan efektivitas penerapan K3 di seluruh unit operasional.

In order to maintain this OHS performance, the Company routinely monitors potential workplace accident incidents, records and calculates every occurrence, and analyzes accident rates as a basis for evaluation and continuous improvement. The results of this monitoring and evaluation are used to strengthen preventive measures and enhance the effectiveness of OHS implementation across all operational units.

Data Kecelakaan Kerja 2023-2025

[SASB HC-DY-320A.1] [GRI 403-9, GRI 403-10] [S-06]
Workplace Accident Data 2023–2025

	Karyawan Employees		
	2025	2024	2023
Minor	39	22	103
	4,86	2,55	13,87
Major	0	0	0
	0	0	0

Catatan: | Notes:
- Rate kecelakaan dihitung berdasarkan 1.000.000 jam kerja
- Kecelakaan Kerja Minor: Insiden ringan yang tidak mengakibatkan pengurangan jam kerja.
- Kecelakaan Kerja Major: Insiden yang lebih serius yang menyebabkan pengurangan jam kerja karena cedera atau masa pemulihan.
- The accident rate is calculated based on 1,000,000 working hours.
- Minor Work Accidents: Minor incidents that do not result in a reduction of working hours.
- Major Work Accidents: More serious incidents that result in a reduction of working hours due to injury or recovery time.

Frekuensi kecelakaan kerja dari total pegawai (%) Work Accident Frequency as a Percentage of Total Employees (%)	Persentase kecelakaan kerja serius yang berakibat cedera serius dan fatal dari total pegawai (%) Percentage of Serious Work Accidents Resulting in Severe Injury and Fatalities as a Percentage of Total Employees (%)
2,77% **Jam/pegawai** Hours/employee	**1,90%**

Hak Asasi Manusia [UNGC 1 & 2]
Human Rights

Perseroan menjunjung tinggi penghormatan terhadap hak asasi manusia (HAM) dalam seluruh aktivitas operasional dan hubungan kerja. Komitmen ini diterapkan secara konsisten di seluruh lingkungan rumah sakit, mencakup tenaga medis, tenaga pendukung, manajemen, serta pihak ketiga yang terlibat dalam operasional Perseroan. [S-09]

Sebagai bagian dari penghormatan terhadap HAM, Perseroan menetapkan kebijakan kebebasan berserikat dan kebebasan berpendapat. Karyawan diberikan ruang untuk menyampaikan aspirasi, masukan, dan saran secara terbuka sebagai bagian dari upaya perbaikan berkelanjutan dan penguatan hubungan industrial yang sehat.

The Company upholds respect for human rights (HR) across all operational activities and employment relationships. This commitment is consistently implemented throughout the hospital environment, covering medical personnel, support staff, management, and third parties involved in the Company's operations. [S-09]

As part of its commitment to human rights, the Company establishes policies on freedom of association and freedom of expression. Employees are provided with the space to convey aspirations, feedback, and suggestions openly as part of continuous improvement efforts and the strengthening of healthy industrial relations.

Perseroan juga menegaskan komitmen untuk mencegah dan meniadakan segala bentuk pelecehan, termasuk pelecehan seksual, perundungan, dan perilaku tidak pantas lainnya di lingkungan kerja. Setiap bentuk tindakan yang melanggar martabat individu dipandang sebagai pelanggaran serius terhadap nilai dan kebijakan Perseroan. Dalam menjalankan kegiatan usahanya, Perseroan memastikan bahwa seluruh aktivitas operasional tidak melibatkan praktik yang melanggar HAM dalam bentuk apa pun.

The Company also affirms its commitment to preventing and eliminating all forms of harassment, including sexual harassment, bullying, and other inappropriate behavior in the workplace. Any actions that violate individual dignity are considered serious violations of the Company's values and policies. In conducting its business activities, the Company ensures that all operations are free from any practices that violate human rights in any form.

Sepanjang tahun 2025, tidak terdapat laporan maupun insiden pelanggaran HAM, termasuk pelecehan seksual, di lingkungan Perseroan. [S-07] [S-08]

Throughout 2025, there were no reports or incidents of human rights violations, including sexual harassment, within the Company. [S-07] [S-08]

Pelatihan dan Sosialisasi HAM [GRI 410-1]
Human Rights Training and Socialization

Pelatihan dan pembekalan pengetahuan mengenai HAM diberikan secara khusus kepada pekerja yang memiliki peran strategis dalam menjaga keamanan dan ketertiban, yaitu anggota Satuan Pengamanan (Satpam). Pembekalan ini difokuskan pada pemahaman prinsip HAM dalam pelaksanaan tugas pengamanan, termasuk penanganan situasi yang melibatkan pasien, pengunjung, dan karyawan. Pelaksanaan pembekalan HAM bagi anggota Satpam dilakukan melalui kerja sama dengan pihak kepolisian. Pada tahun 2025, seluruh satpam telah mengikuti program pelatihan.[RL1]

Human rights training and knowledge development is specifically provided to workers who play a strategic role in maintaining security and order, namely members of the Security Guard (Satpam). This training focuses on understanding human rights principles in carrying out security duties, including handling situations involving patients, visitors, and employees. Human rights training for Satpam members is carried out in collaboration with the police. Throughout 2025, all security guards have participated in the training program. [RL1]

Di sisi lain, pada tahun 2025, Perseroan belum menyelenggarakan pelatihan HAM yang bersifat khusus bagi seluruh karyawan. Meskipun demikian, prinsip-prinsip penghormatan terhadap HAM tetap disosialisasikan dan diinternalisasikan melalui kebijakan perusahaan, tata tertib kerja, serta budaya organisasi.

On the other hand, in 2025, the Company has not conducted specialized human rights training for all employees. Nevertheless, human rights principles continue to be disseminated and internalized through company policies, work regulations, and organizational culture.

Pekerja anak dan Kerja Paksa [OJK F.19] [GRI 408-1] [GRI 409-1] [UNGC 4 & 5]
Child Labor and Forced Labor

Perseroan menegaskan komitmen untuk mencegah dan meniadakan seluruh bentuk pekerja anak dan praktik kerja paksa di seluruh rantai operasional rumah sakit. Komitmen ini berlaku bagi seluruh tenaga kerja, baik karyawan tetap, karyawan kontrak, maupun pekerja yang terlibat melalui pihak ketiga dalam kegiatan operasional Perseroan. [S-10]

The Company affirms its commitment to preventing and eliminating all forms of child labor and forced labor practices across the entire hospital operational chain. This commitment applies to all workers, including permanent employees, contract employees, and workers engaged through third parties in the Company's operations. [S-10]

Sebagai langkah pengendalian, Perseroan menerapkan persyaratan usia minimum bagi calon pekerja secara ketat dengan mengacu sepenuhnya pada ketentuan peraturan perundang-undangan ketenagakerjaan yang berlaku. Kepatuhan terhadap persyaratan tersebut diverifikasi melalui proses rekrutmen, termasuk pemeriksaan dokumen identitas, serta diawasi secara berkelanjutan dalam pengelolaan SDM. Selain itu, Perseroan juga menerapkan prosedur kerja yang melarang segala bentuk pemaksaan kerja, penahanan dokumen pribadi, atau praktik lainnya yang bertentangan dengan prinsip ketenagakerjaan yang adil.

As a control measure, the Company strictly enforces minimum age requirements for prospective employees in full compliance with applicable labor laws and regulations. Compliance with these requirements is verified through the recruitment process, including identity document checks, and is continuously monitored in human resource management. In addition, the Company implements work procedures that prohibit any form of forced labor, withholding of personal documents, or other practices that contradict fair labor principles.

Pendekatan ini juga selaras dengan standar ketenagakerjaan internasional yang ditetapkan oleh *International Labour Organization* (ILO), khususnya terkait Penghapusan Bentuk-Bentuk Pekerjaan Terburuk untuk Anak dan mengenai Penghapusan Kerja Paksa. Prinsip-prinsip tersebut menjadi rujukan dalam penyusunan kebijakan dan prosedur internal Perseroan.

This approach is also aligned with international labor standards established by the International Labour Organization (ILO), particularly concerning the Elimination of the Worst Forms of Child Labour and the Abolition of Forced Labor. These principles serve as references in the development of the Company's internal policies and procedures.

Pendekatan pencegahan ini didukung oleh mekanisme pengawasan internal dan pelaporan, yang memungkinkan identifikasi dini atas potensi pelanggaran hak pekerja. Dengan penerapan kebijakan, prosedur, dan pengawasan tersebut, Perseroan berupaya memastikan bahwa seluruh aktivitas operasional dijalankan sesuai dengan prinsip ketenagakerjaan yang bertanggung jawab.

This preventive approach is supported by internal monitoring and reporting mechanisms, enabling early identification of potential labor rights violations. Through the implementation of these policies, procedures, and controls, the Company strives to ensure that all operational activities are conducted in accordance with responsible labor practices.

Sepanjang periode pelaporan, tidak terdapat insiden yang teridentifikasi terkait pekerja anak maupun praktik kerja paksa di lingkungan Perseroan.

Throughout the reporting period, there were no identified incidents related to child labor or forced labor practices within the Company.



06

Penciptaan Nilai Ekonomi dan Penguatan Kualitas Hidup Masyarakat

Economic Value Creation and Strengthening Community Quality of Life

Penciptaan Nilai Ekonomi dan Penguatan Kualitas Hidup Masyarakat [GRI 201-1]

Economic Value Creation and Strengthening Community Quality of Life

Makna Bagi Kami
What it Means to Us

Kesenjangan akses layanan kesehatan masih menjadi tantangan besar di Indonesia, terutama seiring meningkatnya jumlah penduduk dan distribusi fasilitas medis yang belum merata. Disparitas yang dipengaruhi oleh faktor geografis, kondisi sosial ekonomi, serta tingkat literasi kesehatan berpotensi memperlebar ketimpangan derajat kesehatan dan meningkatkan risiko penyakit yang seharusnya dapat dicegah atau ditangani lebih dini. Dalam perspektif Perseroan, kondisi ini tidak hanya berdampak pada kualitas hidup individu, tetapi juga pada produktivitas ekonomi, ketahanan keluarga, serta keberlanjutan pembangunan sosial secara lebih luas. Oleh karena itu, keterlibatan aktif berbagai pihak, termasuk pelaku usaha di sektor kesehatan, menjadi kunci dalam memperluas akses dan memperkuat ketahanan kesehatan masyarakat.

Inequality in access to healthcare services remains a significant challenge in Indonesia, particularly in line with population growth and the uneven distribution of medical facilities. Disparities influenced by geographic factors, socio-economic conditions, and levels of health literacy have the potential to widen gaps in health outcomes and increase the risk of diseases that could otherwise be prevented or treated at an early stage. From the Company's perspective, this condition impacts not only individual quality of life, but also economic productivity, family resilience, and the sustainability of broader social development. Therefore, the active involvement of various stakeholders, including business actors in the healthcare sector, is essential in expanding access and strengthening public health resilience.

Dalam konteks penyediaan akses pelayanan kesehatan yang lebih luas dan berkualitas, Perseroan memandang isu disparitas akses sebagai salah satu fokus utama penciptaan nilai yang bersifat ekonomi sekaligus sosial. Ketersediaan layanan yang aman, terjangkau, dan bermutu dipahami bukan semata sebagai *output* operasional, melainkan sebagai investasi jangka panjang dalam peningkatan kualitas hidup, penurunan beban penyakit, dan penguatan kapasitas masyarakat untuk berpartisipasi secara produktif dalam kegiatan ekonomi.

In the context of providing broader and higher-quality access to healthcare services, the Company views the issue of access disparity as a key focus in value creation—both economic and social. The availability of safe, affordable, and high-quality services is understood not merely as an operational output, but as a long-term investment in improving quality of life, reducing the burden of disease, and strengthening the capacity of communities to participate productively in economic activities.

Kesenjangan akses layanan kesehatan juga tercermin pada masih terbatasnya distribusi tenaga medis, kapasitas rumah sakit, serta rendahnya kesadaran akan pentingnya deteksi dini. Kondisi tersebut berkontribusi pada tingginya prevalensi penyakit tidak menular (PTM) seperti diabetes, hipertensi, dan penyakit jantung, yang dalam jangka panjang tidak hanya meningkatkan beban sistem kesehatan, tetapi juga menurunkan kualitas hidup dan daya kerja masyarakat. Dalam situasi ini, perluasan akses layanan dan peningkatan literasi kesehatan menjadi prasyarat penting untuk memutus siklus keterlambatan penanganan dan menekan beban penyakit yang dapat dicegah.

The gap in healthcare access is also reflected in the limited distribution of medical personnel, hospital capacity, and low awareness of the importance of early detection. These conditions contribute to the high prevalence of non-communicable diseases (NCDs) such as diabetes, hypertension, and cardiovascular diseases, which in the long term not only increase the burden on the healthcare system but also reduce quality of life and workforce productivity. In this context, expanding access to services and improving health literacy are critical prerequisites for breaking the cycle of delayed treatment and reducing preventable disease burdens.

Memahami keterkaitan erat antara kesehatan masyarakat dan ketahanan ekonomi, Perseroan tidak hanya berfokus pada penyediaan layanan medis berkualitas, tetapi juga berperan aktif dalam memperluas jangkauan layanan kesehatan melalui berbagai inisiatif sosial yang terintegrasi. Upaya yang kami lakukan mencakup peningkatan kemudahan akses bagi masyarakat, penguatan jejaring rujukan, serta

Recognizing the strong linkage between public health and economic resilience, the Company not only focuses on delivering high-quality medical services, but also plays an active role in expanding healthcare access through various integrated social initiatives. Our efforts include improving accessibility for communities, strengthening referral networks, and enhancing health education so that more



peningkatan edukasi kesehatan agar semakin banyak individu memperoleh informasi, deteksi dini, dan perawatan yang mereka butuhkan secara tepat waktu.

Komitmen tersebut dilaksanakan secara konsisten melalui program tanggung jawab sosial yang rutin dan berkelanjutan, sebagai bagian dari kontribusi Perseroan dalam mendukung pemenuhan hak dasar masyarakat atas pelayanan kesehatan yang aman, terjangkau, dan bermutu. Seluruh inisiatif ini sejalan dengan agenda Tujuan Pembangunan Berkelanjutan, khususnya SDG 3 tentang Kehidupan Sehat dan Kesejahteraan, serta mendukung pencapaian *Universal Health Coverage*, dengan tujuan akhir memperkuat ketahanan kesehatan dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat di sekitar wilayah operasional secara berkelanjutan. **[GRI 3-3]**

individuals can obtain information, early detection, and appropriate treatment in a timely manner.

This commitment is consistently implemented through regular and sustainable corporate social responsibility programs, as part of the Company's contribution to supporting the fulfillment of the public's fundamental right to safe, affordable, and high-quality healthcare services. All of these initiatives are aligned with the Sustainable Development Goals, particularly SDG 3 on Good Health and Well-being, and support the achievement of Universal Health Coverage, with the ultimate objective of strengthening health resilience and improving the quality of life of communities surrounding the Company's operational areas in a sustainable manner. **[GRI 3-3]**

Pendekatan Kami
Our Approach

- **Performa Ekonomi Berkelanjutan**
  Sustainable Economic Performance
- **Memperluas Akses Layanan Kesehatan untuk Masyarakat**
  Expanding Access to Healthcare Services for the Community
- **Melibatkan Masyarakat Sekitar Kami**
  Engaging with Our Surrounding Communities
- **Mendorong Partisipasi Masyarakat dalam Peningkatan Layanan**
  Encouraging Community Participation in Service Improvement

Komitmen dan Kepatuhan [GRI 2-23]
Commitment and Compliance

Komitmen Perseroan dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat ditempatkan sebagai bagian yang terintegrasi dengan peran rumah sakit dalam sistem pelayanan kesehatan serta keberlanjutan usaha jangka panjang. Tanggung jawab sosial dipandang sebagai elemen yang memperkuat keberadaan Perseroan di tengah masyarakat, memperluas manfaat ekonomi dan sosial, serta membangun hubungan yang berkelanjutan dengan komunitas di sekitar wilayah operasional.

The Company's commitment to improving the quality of life of the community is positioned as an integral part of the hospital's role within the healthcare system and its long-term business sustainability. Social responsibility is viewed as an element that strengthens the Company's presence within the community, expands economic and social benefits, and builds sustainable relationships with communities surrounding its operational areas.

Perumusan kebijakan tersebut mengacu pada kerangka regulasi nasional yang mengatur kewajiban tanggung jawab sosial dan lingkungan, antara lain:

- Undang-Undang Republik Indonesia No. 6 Tahun 2023 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 2 Tahun 2022 Tentang Cipta Kerja;
- Peraturan Pemerintah No. 47 Tahun 2012 tentang Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Perseroan Terbatas;
- Peraturan Menteri Kesehatan No. 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien;
- Peraturan Menteri Sosial No. 9 Tahun 2020 tentang Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Badan Usaha.

The formulation of this policy refers to the national regulatory framework governing corporate social and environmental responsibility, including:

- Law of the Republic of Indonesia No. 6 of 2023 concerning the Stipulation of Government Regulation in Lieu of Law No. 2 of 2022 concerning Job Creation;
- Government Regulation No. 47 of 2012 concerning Social and Environmental Responsibility of Limited Liability Companies;
- Minister of Health Regulation No. 4 of 2018 concerning Hospital Obligations and Patient Obligations;
- Minister of Social Affairs Regulation No. 9 of 2020 concerning Social and Environmental Responsibility of Business Entities.

Berdasarkan kerangka tersebut, Perseroan menetapkan kebijakan tanggung jawab sosial yang selaras dengan karakteristik kegiatan usaha di bidang pelayanan kesehatan. Fokus utama diarahkan pada upaya peningkatan akses dan mutu layanan kesehatan bagi masyarakat, baik melalui program promotif, preventif, maupun dukungan terhadap kelompok yang memiliki keterbatasan akses. Arah kebijakan ini juga sejalan dengan upaya pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan, khususnya TPB 3 "Menjamin kehidupan yang sehat dan meningkatkan kesejahteraan seluruh penduduk di segala usia" serta TPB 10 "Mengurangi kesenjangan".

Based on this framework, the Company establishes a social responsibility policy aligned with the characteristics of its healthcare service operations. The primary focus is directed toward improving access to and the quality of healthcare services for the community, through promotive and preventive programs, as well as support for groups with limited access. This policy direction is also aligned with the achievement of the Sustainable Development Goals (SDGs), particularly SDG 3: "Ensure healthy lives and promote well-being for all at all ages" and SDG 10: "Reduce inequality."

Perseroan juga mengembangkan investasi sosial yang mencakup dukungan di bidang adukasi, bantuan kemanusiaan bagi korban bencana, penyerapan tenaga kerja dari masyarakat sekitar, serta inisiatif pemberdayaan ekonomi lokal. Seluruh inisiatif dirancang untuk memperkuat ketahanan sosial dan ekonomi komunitas di sekitar wilayah operasional.

The Company also develops social investments that include support in the field of education, humanitarian assistance for disaster victims, employment absorption from surrounding communities, and local economic empowerment initiatives. All initiatives are designed to strengthen the social and economic resilience of communities in the Company's operational areas.

Performa Ekonomi Berkelanjutan

[GRI 201-1] [POJK F.2]

Sustainable Economic Performance

Bagi Perseroan, kinerja ekonomi dipahami sebagai kemampuan untuk menjaga kesinambungan layanan dan memperkuat fondasi pengembangan di masa depan. Nilai yang dihasilkan tidak berhenti pada kinerja finansial semata, tetapi juga diarahkan untuk meningkatkan akses dan kualitas layanan bagi masyarakat. Pada tahun 2025, Perseroan melakukan penguatan fasilitas, pembaruan teknologi medis, peningkatan kapasitas pelayanan, serta perluasan kontribusi sosial yang mendukung peningkatan derajat kesehatan dan kualitas hidup masyarakat. Kinerja tersebut memungkinkan pengelolaan operasional yang lebih efisien serta perencanaan investasi yang lebih terukur, sehingga pertumbuhan yang dicapai tidak hanya tercermin dalam peningkatan pendapatan, tetapi juga dalam keandalan sistem layanan yang semakin siap menjawab kebutuhan pasien dan perkembangan industri kesehatan dalam jangka panjang.

For the Company, economic performance is understood as the ability to sustain service continuity while strengthening the foundation for future development. The value generated is not limited to financial performance alone but is also directed toward improving access to and the quality of services for the community. In 2025, the Company strengthened its facilities, upgraded medical technology, increased service capacity, and expanded its social contributions to support improvements in public health and quality of life. This performance enables more efficient operational management and more measurable investment planning, ensuring that growth is reflected not only in increased revenue but also in the reliability of service systems that are increasingly prepared to meet patient needs and the long-term evolution of the healthcare industry.

Perbandingan Kinerja Produksi/Jasa, Pendapatan, dan Laba/Rugi [OJK B.1] [OJK F.2]
Comparison of Production/Service Performance, Revenue, and Profit/Loss

Uraian Description	Satuan Unit	2025	2024	2023
Operasional | Operational				
Total Rawat Inap Pasien | Total Inpatient Days	Hari | Days	51.747	49.669	40.382
Total Pasien Rawat Jalan | Total Outpatient Visits	Orang | Persons	651.871	581.775	472.229
Total Pasien MCU | Total Medical Check-Up (MCU) Patients	Orang | Persons	37.904	31.753	35.256
Total Pelayanan Gawat Darurat| Total Emergency Services	Orang | Persons	91.104	89.020	71.949
Total Layanan Operasi | Total Surgical Services	Orang | Persons	16.641	15.074	12.264
Persentase Rata-rata Kamar Rawat Inap | Average Inpatient Room Occupancy Rate	%	56,96	46,84	48,55
Rata-rata rawat pasien | Average Length of Stay	Hari | Days	3,43	3,09	3,18
Jumlah Tempat Tidur yang Beroperasi | Total Operational Bed Capacity	Tempat Tidur | Beds	854	861	772
Finansial | Financial				
Pendapatan | Revenue	Jutaan Rupiah | Million Rupiah	2.589.440	2.340.331*	2.503.174
Laba Bruto | Gross Profit	Jutaan Rupiah | Million Rupiah	1.058.876	916.443	718.020
Laba Usaha | Operating Profit	Jutaan Rupiah | Million Rupiah	85.487	157.740*	106.261

*) Disajikan kembali | Restated

Perbandingan Target dan Kinerja Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi pada Instrumen Keuangan atau Proyek yang Sejalan dengan Keuangan Berkelanjutan [OJK F.3]

Comparison of Portfolio Targets and Performance, Financing Targets, or Investments in Financial Instruments or Projects Aligned with Sustainable Finance

Selama tahun 2025, Perseroan tidak memiliki target dan tidak melakukan pembiayaan, investasi pada instrumen atau proyek yang sejalan dengan keuangan berkelanjutan.

During 2025, the Company did not set any targets and did not undertake any financing or investments in instruments or projects aligned with sustainable finance.

Distribusi Nilai Ekonomi

Economic Value Distribution

Dari kinerja finansial yang dibukukan, pada tahun 2025 Perseroan mencatatkan nilai ekonomi langsung sebesar Rp2,67 triliun atau meningkat 13,08%. Dengan demikian, nilai ekonomi yang didistribusikan juga meningkat 21,49% dibandingkan tahun sebelumnya.

Based on the financial performance recorded, in 2025 the Company generated direct economic value amounting to Rp2.67 trillion, representing an increase of 13.08%. Accordingly, the economic value distributed also increased by 21.49% compared to the previous year.

Dalam juta Rupiah / In million rupiah

Nilai Ekonomi Langsung yang Dihasilkan Direct Economic Value Generated	2025	2024*	2023
Pendapatan Neto | Net Revenue	2.589.440	2.340.431	2.503.174
Pendapatan Bunga | Interest Income	66.897	13.483	29.119
Pendapatan Lainnya | Other Income	17.708	10.752	7.015
Total	**2.674.045**	**2.364.666**	**2.539.308**

*) Disajikan kembali | Restated

Dalam juta Rupiah / In million rupiah

Nilai Ekonomi yang Didistribusikan Economic Value Distributed	2025	2024*	2023
Biaya Operasional (Beban Pokok Penjualan, Penjualan, Umum & Administrasi Diluar Biaya Tenaga Kerja) | Operating Costs (Cost of Goods Sold, Selling, General & Administrative Expenses Excluding Labor Costs)	2.506.836	2.157.914	1.948.644
Pembayaran untuk Penyedia Modal (Utang Dan Modal Saham) | Payments to Capital Providers (Debt and Equity Capital)	387.554	173.863	448.269
Pembayaran Pajak Penghasilan Kepada Pemerintah-Indonesia | Income Tax Payments to the Government of Indonesia	(36.380)	20.704	145.447
Total	**2.858.010**	**2.352.481**	**2.551.538**

*) Disajikan kembali | Restated

Dalam juta Rupiah / In million rupiah

Nilai Ekonomi yang Disimpan Economic Value Retained	2025	2024	2023
Nilai Ekonomi yang Disimpan / Economic Value Retained	(183.965)	12.185	(12.230)

Memperluas Akses Layanan Kesehatan Untuk Masyarakat [GRI 413-1] [OJK F.23]

Expanding Access to Healthcare Services for The Community

Dengan jumlah penduduk yang terus bertambah, kebutuhan akan layanan kesehatan yang merata menjadi semakin penting. Di beberapa daerah, akses terhadap fasilitas medis masih terbatas, baik dari segi infrastruktur maupun tenaga kesehatan, sehingga masyarakat sering menghadapi tantangan dalam mendapatkan perawatan yang dibutuhkan. Kami terus menjalankan berbagai inisiatif untuk menghadirkan layanan yang lebih mudah dijangkau, membangun jaringan rujukan yang lebih luas, serta meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya pencegahan dan perawatan kesehatan yang berkelanjutan. [GRI 203-1]

With a continuously growing population, the need for equitable access to healthcare services is becoming increasingly critical. In several regions, access to medical facilities remains limited, both in terms of infrastructure and availability of healthcare professionals, resulting in challenges for communities in obtaining necessary care. The Company continues to implement various initiatives to provide more accessible services, build broader referral networks, and enhance public awareness of the importance of preventive and sustainable healthcare. [GRI 203-1]

Roadshow dan Perluasan Jaringan Rujukan

Roadshows and Expansion of Referral Networks

Perseroan mengadakan roadshow ke berbagai daerah, seperti Yogyakarta, Batam, dan Lampung yang bertujuan untuk:

- Memperkenalkan layanan unggulan Perseroan kepada masyarakat di luar Jabodetabek, memberikan informasi tentang fasilitas medis dan pilihan perawatan yang tersedia.
- Menjalin kemitraan dengan dokter setempat dan memperkuat jaringan rujukan pasien agar lebih banyak masyarakat dapat memperoleh layanan kesehatan berkualitas tanpa harus bepergian jauh.
- Mengedukasi masyarakat tentang pencegahan penyakit serta memberikan wawasan mengenai opsi perawatan medis yang tepat sesuai kebutuhan.

Melalui *roadshow* ini, pasien dari luar kota semakin mudah mengakses layanan kesehatan berkualitas, sementara tenaga medis lokal mendapatkan kesempatan untuk bekerja sama dalam meningkatkan standar pelayanan di daerah masing-masing.

Roadshows and Expansion of Referral Networks The Company conducts roadshows in various regions, such as Yogyakarta, Batam, and Lampung, with the following objectives:

- Introducing the Company's flagship services to communities outside the Greater Jakarta area (Jabodetabek), providing information on available medical facilities and treatment options.
- Establishing partnerships with local doctors and strengthening patient referral networks to enable more people to access quality healthcare without the need for long-distance travel.
- Educating the public on disease prevention and providing insights into appropriate medical treatment options based on their needs.

Through these roadshows, patients from outside major cities gain easier access to high-quality healthcare services, while local medical professionals have opportunities to collaborate in improving healthcare standards in their respective regions.

Mendekatkan Layanan Kesehatan pada Komunitas

Bringing Healthcare Services Closer to Communities

Perseroan terus memperluas akses layanan kesehatan, khususnya bagi masyarakat yang belum memiliki fasilitas medis yang memadai melalui kerja sama dengan berbagai komunitas, seperti lembaga keagamaan dan organisasi sosial lainnya. Dalam hal tersebut, kegiatan yang direalisasikan Perseroan pada tahun 2025 meliputi:

The Company continues to expand access to healthcare services, particularly for communities that lack adequate medical facilities, through collaboration with various community organizations, such as religious institutions and social organizations. In this regard, activities carried out by the Company in 2025 include:

- Pemeriksaan kesehatan dasar, seperti pengecekan tekanan darah, kadar gula darah, serta konsultasi dengan dokter spesialis.
- Basic health screenings, such as blood pressure checks, blood sugar testing, and consultations with specialist doctorsDirect health discussions with medical experts, covering disease prevention and management.
- Diskusi kesehatan langsung bersama dokter ahli, membahas pencegahan dan pengelolaan berbagai penyakit.
- Direct health discussions with medical professionals, covering the prevention and management of various diseases.
- Sesi *health talk* di berbagai platform yang memberikan wawasan lebih mendalam mengenai pencegahan penyakit kronis, manajemen stres, dan edukasi kesehatan lainnya.
- Edukasi pola hidup sehat agar masyarakat lebih memahami langkah-langkah praktis dalam menjaga kesehatan sehari-hari.
- Health talk sessions across various platforms, providing deeper insights into chronic disease prevention, stress management, and other health education topics.
- Education on healthy lifestyles to help communities better understand practical steps to maintain daily health.

Turut Mendorong Gaya Hidup Sehat Masyarakat
Promoting Healthy Lifestyles in the Community

Kesehatan tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan layanan kuratif, tetapi juga oleh tingkat literasi kesehatan masyarakat dalam memahami risiko, membuat keputusan yang tepat, dan mengelola kesehatannya secara mandiri. Dalam konteks tersebut, Perseroan memposisikan rumah sakit tidak hanya sebagai penyedia layanan, tetapi juga sebagai pusat rujukan pengetahuan medis yang berperan aktif dalam meningkatkan kapasitas masyarakat untuk melakukan pencegahan dan perawatan sejak dini.

Promoting Healthy Lifestyles in the Community Health is not only determined by the availability of curative services, but also by the level of public health literacy in understanding risks, making informed decisions, and managing their health independently. In this context, the Company positions hospitals not only as service providers, but also as centers of medical knowledge that actively contribute to improving the community's capacity for early prevention and treatment.

Melalui pemanfaatan platform digital, Perseroan memperluas jangkauan edukasi kesehatan agar dapat diakses secara luas, cepat, dan berkelanjutan. Informasi disampaikan melalui aplikasi MyCare, kanal YouTube, Instagram, serta situs web resmi rumah sakit, dengan melibatkan dokter dan tenaga kesehatan sebagai narasumber utama untuk memastikan akurasi dan kredibilitas materi.

Through the use of digital platforms, the Company expands the reach of health education so it can be accessed widely, quickly, and sustainably. Information is delivered through the MyCare application, YouTube, Instagram, and the hospital's official website, involving doctors and healthcare professionals as key sources to ensure accuracy and credibility.

Masyarakat dapat mengakses berbagai materi edukasi dalam bentuk infografis, webinar, dan sesi diskusi interaktif, yang mencakup:

- Pencegahan penyakit, termasuk deteksi dini dan penerapan pola hidup sehat.
- Panduan kesehatan harian, seperti manajemen stres, pola makan seimbang, dan rekomendasi aktivitas fisik.
- Update medis terkini yang mencakup teknologi kesehatan terbaru dan metode perawatan inovatif.

The public can access various educational materials in the form of infographics, webinars, and interactive discussions, covering:

- Disease prevention, including early detection and the implementation of healthy lifestyles.
- Daily health guidance, such as stress management, balanced nutrition, and recommended physical activities.
- Updates on the latest medical developments, including new healthcare technologies and innovative treatment methods.

Kolaborasi dengan Platform Kesehatan dan Layanan Telemedicine
Collaboration with Health Platforms and Telemedicine Services

Perseroan memperkuat transformasi digital layanan kesehatan melalui pengembangan solusi berbasis teknologi dan kemitraan strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta memperluas akses masyarakat terhadap layanan medis. Pendekatan ini memungkinkan penyediaan layanan yang lebih responsif, akurat, dan tidak terbatas oleh jarak,

The Company strengthens the digital transformation of healthcare services through the development of technology-based solutions and strategic partnerships to enhance service quality and expand access. This approach enables the delivery of more responsive and accurate services without geographical limitations, while also supporting

sekaligus mendukung efisiensi proses klinis.

Dalam implementasinya, Perseroan mengembangkan kolaborasi dan inisiatif sebagai berikut:

- Mempererat kolaborasi dengan Apollo Hospitals Group yang telah terjalin. Selain telah menghadirkan inovasi teknologi medis di Indonesia, baru-baru ini Perseroan menjalin kerjasama dalam pelatihan dan peningkatan kompetensi tenaga medis dengan mengikutsertakan dokter dan perawat dalam pelatihan yang diselenggarakan oleh Apollo Hospitals Group. Perseroan juga menjalin kolaborasi dalam desain pembangunan rumah sakit sehingga dapat sesuai dengan standar global.
- Pengembangan Layanan Telemedicine: Melalui aplikasi MyCare, Perseroan menyediakan layanan konsultasi daring yang memberikan kemudahan bagi pasien untuk berkonsultasi dengan dokter tanpa harus datang langsung ke rumah sakit. Layanan ini membuka akses lebih luas bagi masyarakat, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan mobilitas atau berada di daerah dengan fasilitas medis terbatas.

clinical efficiency.

In its implementation, the Company has developed the following collaborations and initiatives:

- Strengthening collaboration with Apollo Hospitals Group that has already been established. In addition to introducing medical technology innovations in Indonesia, the Company has recently established cooperation in training and enhancing the competencies of medical personnel by involving doctors and nurses in training programs organized by Apollo Hospitals Group. The Company has also established collaboration in hospital design and development to ensure alignment with global standards.
- Development of Telemedicine Services: Through the MyCare application, the Company provides online consultation services that enable patients to consult with doctors without having to visit the hospital in person. This service expands access to healthcare for the community, particularly for individuals with limited mobility or those located in areas with limited medical facilities.

Partisipasi dalam Acara Komunitas dan Olahraga
Participation in Community and Sports Events

Sebagai bagian dari komitmen dalam mempromosikan gaya hidup sehat dan meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan, Perseroan berpartisipasi dalam berbagai kegiatan olahraga dan komunitas. Pada 30 November 2025, Perseroan hadir sebagai *Official Medical Partner* dalam ajang Capital Market Run 2025, kompetisi lari berskala nasional yang pertama kali diselenggarakan oleh *Self-Regulatory Organization* (SRO). Tim medis yang terlibat dalam kegiatan tersebut berasal dari kolaborasi Mayapada Hospital Jakarta Selatan, Mayapada Hospital Kuningan, dan Mayapada Hospital Bogor.

Sebagai *Official Medical Partner*, Perseroan menyediakan rangkaian layanan kesehatan menyeluruh untuk membantu mencegah cedera, meningkatkan performa lari, sekaligus mendukung deteksi dini penyakit metabolik, yaitu sebagai berikut:

1. Sugar Clinic (*Free Screening*)
   - Pemeriksaan gula darah gratis.
   - Skrining risiko prediabetes dan diabetes berbasis *Artificial Intelligence* (AI).
2. Layanan Jantung
   - Pemeriksaan EKG gratis.
   - Layanan Chest Pain Unit untuk meningkatkan *awareness* tanda awal gangguan jantung dan nyeri dada.
3. Layanan Mata dari Mayapada Eye Centre (MEC)
   - Pemeriksaan mata untuk pelari.
   - Edukasi visus optimal saat olahraga.
   - Teknologi *Laser Vision Correction* (LASIK, SMILE Pro, Presbyond).

community activities. On 30 November 2025, the company served as the Official Medical Partner in the Capital Market Run 2025, a national-scale running competition organized for the first time by the Self-Regulatory Organization (SRO). The medical team involved in this event was a collaboration of Mayapada Hospital Jakarta Selatan, Mayapada Hospital Kuningan, and Mayapada Hospital Bogor.

As the Official Medical Partner, Official Medical Partner, the Company provided a comprehensive range of healthcare services to help prevent injuries, enhance running performance, and support early detection of metabolic diseases, as follows:

1. Sugar Clinic (Free Screening)
   - Free blood sugar testing.
   - Artificial Intelligence (AI)-based screening for prediabetes and diabetes risk.
2. Cardiology Services
   - Free electrocardiogram (ECG) examinations.
   - Chest Pain Unit services to increase awareness of early signs of heart disorders and chest pain.
3. Eye Care Services from Mayapada Eye Centre (MEC)
   - Eye examinations for runners.
   - Education on optimal vision during physical activity.
   - Laser Vision Correction technologies (LASIK, SMILE Pro, Presbyond).

4. Layanan Cedera dan Performa Olahraga (SITPEC)
   Sebagai bagian dari *Sports Injury Treatment & Performance Center*, pelari mendapatkan layanan:
   - Fisioterapi;
   - *Postural screening;*
   - Kinesio taping;
   - *Sport massage;*
   - *Body Composition Analysis;*
   - Konsultasi singkat terkait performa fisik.

Menjelang acara Capital Market Run, Perseroan melakukan kunjungan ke mitra perusahaan dan komunitas, memberikan:
- *Chest Pain & Sugar Clinic* gratis untuk lebih dari 1.200 karyawan
- *VO_2 Max Test & Medical Check Up* (MCU) untuk 200 anggota komunitas.

Kehadiran Perseroan sebagai *Official Medical Partner* Capital Market Run 2025 merupakan bentuk komitmen dalam mendukung gaya hidup sehat, deteksi dini, dan peningkatan performa masyarakat, sekaligus memperkuat sinergi antara kesehatan fisik dan kesehatan finansial.

4. Sports Injury and Performance Services (SITPEC)
   As part of the Sports Injury Treatment & Performance Center, runners received the following services:
   - Physiotherapy;
   - Postural screening;
   - Kinesio taping;
   - Sports massage;
   - Body Composition Analysis;
   - Brief consultations related to physical performance.

Prior to the Capital Market Run event, the Company conducted visits to corporate partners and communities, providing:
- Free Chest Pain & Sugar Clinic services for more than 1,200 employees;
- VO_2 Max Tests and Medical Check-Ups (MCU) for 200 community members.

The Company's participation as the Official Medical Partner of Capital Market Run 2025 reflects its commitment to promoting a healthy lifestyle, early detection, and improved public performance, while also strengthening the synergy between physical health and financial well-being.

Dukungan terhadap Penguatan Kapasitas Riset Klinis Nasional
Support for Strengthening National Clinical Research Capacity

Perseroan berperan aktif dalam mendorong keterlibatan Indonesia dalam forum ilmiah internasional di bidang uji klinik guna memperkuat reputasi serta menunjukkan kapabilitas nasional dalam penyelenggaraan penelitian klinis. Dalam konteks tersebut, Perseroan berpartisipasi sebagai Gold Sponsor pada Pelatihan dan Seminar Ilmiah IASMED 2025 bertema *"Moving Forward: Indonesian Clinical Trials"* yang diselenggarakan pada 16–18 Januari 2025 di Hotel Aryaduta, Menteng.

Melalui rangkaian kegiatan tersebut, Perseroan terlibat dalam berbagai sesi workshop yang membahas pengembangan *Clinical Research Unit* (CRU), pelaksanaan penelitian berbasis rumah sakit, serta penyusunan protokol uji klinik. Sebagai bagian dari kontribusi ilmiah, *Chief Medical Officer* PT Sejahteraraya Anugrahjaya Tbk. turut menyampaikan presentasi mengenai pengembangan dan pengelolaan CRU di jaringan Mayapada Hospital, termasuk pengalaman dalam membangun kesiapan infrastruktur, tata kelola, serta kolaborasi penelitian, yang mendorong meningkatnya minat dan permintaan pelaksanaan uji klinik di lingkungan Perseroan.

The Company plays an active role in encouraging Indonesia's participation in international scientific forums in the field of clinical trials, with the aim of strengthening national reputation and demonstrating the country's capability in conducting clinical research. In this context, the Company participated as a Gold Sponsor in the IASMED 2025 Scientific Training and Seminar themed "Moving Forward: Indonesian Clinical Trials", held on 16–18 January 2025 at Hotel Aryaduta, Menteng.

Through this series of activities, the Company was involved in various workshop sessions discussing the development of Clinical Research Units (CRU), hospital-based research implementation, and the preparation of clinical trial protocols. As part of its scientific contribution, the Chief Medical Officer of PT Sejahteraraya Anugrahjaya Tbk. delivered a presentation on the development and management of CRUs within the Mayapada Hospital network, including experience in building infrastructure readiness, governance frameworks, and research collaborations, which has contributed to increasing interest and demand for clinical trial implementation within the Company's environment.

Kegiatan Tanggung Jawab Sosial untuk Masyarakat [OJK F.25] [S-12]
Social Responsibility Activities for the Community

Perseroan merealisasikan komitmen dalam menyediakan akses pelayanan kesehatan yang lebih merata melalui penyelenggaraan berbagai program bantuan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Untuk memastikan program dilaksanakan secara tepat sasaran, Perseroan menugaskan tim khusus untuk melakukan pemetaan kebutuhan serta perencanaan program sesuai dengan

The Company realizes its commitment to providing more equitable access to healthcare services through the implementation of various community healthcare assistance programs. To ensure that these programs are carried out effectively and reach the intended beneficiaries, the Company assigns a dedicated team to conduct needs assessments and program planning based

kondisi dan karakteristik masyarakat. Dalam pelaksanaannya, Perseroan juga bekerja sama dengan berbagai pihak sebagai mitra penyelenggara guna mendukung efektivitas dan jangkauan kegiatan. Secara keseluruhan, kegiatan tanggung jawab sosial Perseroan untuk masyarakat sepanjang tahun 2025 terangkum sebagai berikut:

Kegiatan-kegiatan yang diselenggarakan pada tahun 2025 mencakup bantuan pelayanan kesehatan, kerja sama dan donasi, kegiatan promosi hidup sehat, dan bantuan kemanusiaan dalam penanggulangan bencana alam, yaitu sebagai berikut: [OJK B.3]

on the conditions and characteristics of the community. In its implementation, the Company also collaborates with various parties as implementation partners to support the effectiveness and reach of these activities. Overall, the Company's social responsibility activities for the community throughout 2025 are summarized as follows:

The activities carried out in 2025 included healthcare assistance programs, partnerships and donations, healthy lifestyle promotion activities, and humanitarian assistance for natural disaster response, as follows: [OJK B.3]

Tanggal Date	Deskripsi Kegiatan Description of Activities	Penerima Manfaat Beneficiaries
Mayapada Hospital Bandung (MHBD)		
11 Maret 2025 | March 11, 2025	Program edukasi *First Aid Club*, operasi katarak gratis, serta kegiatan silaturahmi dan buka puasa bersama | First Aid Club educational program, cataract surgery free of charge, as well as social gatherings and breaking the fast together	26 pasien operasi katarak serta peserta kegiatan | 26 patients received cataract surgery and participants who joined the activities
Februari-Maret 2025 | February-March 2025	Program *First Aid Club* bagi siswa sekolah dasar | First Aid Club program for elementary school students	Siswa sekolah dasar | Elementary school students
21 Juli 2025 | July 21, 2025	Pemeriksaan kesehatan gratis dan skrining diabetes | Free health checks and diabetes screening	Masyarakat umum | Local community
Mayapada Hospital Kuningan (MHKN)		
21 Juli 2025 | July 21, 2025	Program sirkumsisi gratis | Free circumcision program	10 pasien | 10 patients
20 Juni 2025 | June 20, 2025	Bantuan perbaikan masjid Al-Awwabin | Repair assistance for Mosque Al-Awwabin	Tempat ibadah dan jamaah | Place of worship and congregation
Sepanjang 2025 | Throughout 2025	Pemberian dana koordinasi kepada RW, Babinsa, dan Polsek | Provision of coordination funds to Citizens Association (RW), Village development non - commissioned officer (Babinsa), and Sector Police (Polsek)	Aparat dan komunitas lokal | Local authorities and communities
Mayapada Hospital Surabaya (MHSB)		
15 Juni 2025 | June 15, 2025	Pemberian hewan qurban dalam rangka Idul Adha | Giving sacrificial animals for Eid al-Adha	Masyarakat sekitar | Local community
20 November 2025 | November 20, 2025	Bakti sosial ke panti asuhan | Social service to orphanage(s)	Anak-anak panti asuhan | Orphanage children
14 Juni 2025 | June 14, 2025	Program berbagi sembako | Food package sharing program	Warga sekitar | Local residents
Mayapada Hospital Jakarta Selatan (MHJS)		
September 2025 | September 2025	Dana koordinasi keamanan lingkungan | Environmental security coordination funds	Pengurus lingkungan | Neighborhood manager
2025 (Hari Besar) | 2025 (Special Days)	Bantuan Idul Fitri, BAZIS, dan kegiatan sosial keagamaan | Eid al-Fitr assistance, Zakat, Infaq, and Shadaqah Collection Agency (BAZIS), and socio-religious activities	Masyarakat sekitar | Local community
2025 | 2025	Bantuan dhuafa dan partisipasi kegiatan masyarakat | Assistance to the poor and participation in community activities	Kelompok masyarakat rentan | Vulnerable community groups
Mayapada Hospital Bogor (MHBG)		
Juli-Desember 2025 | July - December 2025	Pelaksanaan program *Mini Medical Check Up* dan layanan kesehatan komunitas di berbagai kegiatan dan lokasi | Implementation of the Mini Medical Check Up program and community health services in various activities and locations	±1.392 peserta | ±1.392 participants
Mayapada Hospital Tangerang (MHTG)		
April, September & Desember 2025 | April, September & December 2025	Program dukungan BPJSTK bagi atlet dan pekerja sektor informal serta iuran partisipasi lingkungan | BPJSTK support program for athletes and informal sector workers as well as environmental participation contributions	3.700 peserta program BPJSTK (atlet dan pekerja sektor informal) | 3.700 program participants (BPJSTK) (athletes and informal sector workers)

Melibatkan Masyarakat Sekitar Kami
Engaging Our Surrounding Communities

Selain melalui program bantuan kesehatan, Perseroan juga berupaya memberikan kontribusi ekonomi bagi masyarakat di sekitar wilayah operasional melalui pemberdayaan tenaga kerja lokal serta pelibatan UMKM dalam rantai pasok operasional. Upaya ini diarahkan untuk memperluas kesempatan kerja, meningkatkan kapasitas dan kesejahteraan masyarakat, serta mendorong perputaran ekonomi di tingkat lokal. Dengan memprioritaskan keterlibatan komunitas sekitar dalam kegiatan operasional, Perseroan berupaya membangun hubungan yang saling mendukung dan berkelanjutan, sekaligus memastikan bahwa manfaat kehadiran rumah sakit dapat dirasakan secara lebih luas oleh masyarakat.

In addition to healthcare assistance programs, the Company also seeks to generate economic contributions for communities surrounding its operational areas through the empowerment of local workforce and the involvement of micro, small, and medium enterprises (MSMEs) within its operational supply chain. These efforts are directed toward expanding employment opportunities, enhancing community capacity and welfare, and stimulating economic circulation at the local level. By prioritizing the involvement of surrounding communities in operational activities, the Company strives to build mutually supportive and sustainable relationships, while ensuring that the benefits of the hospital's presence can be experienced more broadly by the community.

Pemberdayaan Tenaga Kerja Lokal
Empowerment of Local Workforce

Salah satu pendekatan utama dilakukan melalui penyerapan tenaga kerja dari komunitas lokal. Kebijakan ini memberikan kesempatan kerja bagi masyarakat sekitar, berkontribusi pada peningkatan kapasitas dan kesejahteraan, serta mendukung pengurangan tingkat pengangguran di wilayah operasional. Keterlibatan tenaga kerja lokal juga memperkuat pemahaman Perseroan terhadap karakteristik sosial, budaya, dan kebutuhan masyarakat setempat, sehingga mendukung penyediaan layanan kesehatan yang lebih relevan dan responsif.

One of the primary approaches is the recruitment and absorption of workforce from local communities. This policy provides employment opportunities for surrounding residents, contributes to capacity building and improved welfare, and supports the reduction of unemployment rates within operational areas. The involvement of local workforce also strengthens the Company's understanding of local social and cultural characteristics, as well as community needs, thereby supporting the provision of healthcare services that are more relevant and responsive.

2025	2024	2023
4476 karyawan atau 99,96% dari jumlah karyawan Perseroan | employees, or 99,96% of the Company's total employees	**4147 karyawan atau 99,98% dari jumlah karyawan Perseroan |** employees, or 99,98% of the Company's total employees	**3544 karyawan atau 100% dari jumlah karyawan Perseroan |** employees, or 100% of the Company's total employees

Catatan: \| Note:
Definisi Tenaga Kerja Lokal yang dimaksud adalah tenaga kerja yang berkewarganegaraan Indonesia. \| The definition of *Local Workforce* referred to herein is workers who are Indonesian citizens.

Proporsi Manajemen Senior yang Berasal dari Masyarakat Lokal [GRI 202-2]
Proportion of Senior Management from Local Communities

Jabatan Position	2025			2024		
	Jumlah Karyawan (A) Number of Employees (A)	**Masyarakat Lokal yang menjabat sebagai Senior Manajemen (B)** Local Community Members Serving as Senior Management (B)	**Proporsi (%) (A/B)** Proportion (%) (A/B)	**Jumlah Karyawan (A)** Number of Employees (A)	**Masyarakat Lokal yang menjabat sebagai Senior Manajemen (B)** Local Community Members Serving as Senior Management (B)	**Proporsi (%) (A/B)** Proportion (%) (A/B)
Manajer| Manager	454	313	68,94%	408	290	71,08%
Penyelia| Supervisor	429	312	72,73%	390	288	73,85%
Staf | Staff	3566	2292	64,27%	3326	2117	63,65%

Pengelolaan Rantai Pasokan [GRI 204-1]
Supply Chain Management

Pengelolaan rantai pasok yang efektif mendukung kelancaran operasional dan ketersediaan pasokan medis yang diperlukan dalam pelayanan kesehatan. Kami terus memperkuat sistem rantai pasok melalui pemantauan penyimpanan, kepatuhan vendor, serta evaluasi berkala, guna menjaga efisiensi distribusi dan mendukung keberlanjutan layanan.

Dalam pengelolaan rantai pasokan, Perseroan menerapkan kebijakan untuk bekerja sama dengan pemasok yang memenuhi kriteria dasar sebagai berikut:

1. Kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku, termasuk pemenuhan pakta integritas dan kelengkapan legalitas dokumen usaha;
2. Penerapan sistem pengelolaan lingkungan yang terstandarisasi, baik melalui kepemilikan dokumen AMDAL maupun sertifikasi ISO yang relevan; dan
3. Penerapan praktik ketenagakerjaan yang bertanggung jawab, dengan memastikan tidak adanya penggunaan tenaga kerja anak maupun tenaga kerja paksa.

Selain kriteria tersebut, dalam proses pemilihan dan evaluasi pemasok, Perseroan juga mempertimbangkan kemampuan pemasok dalam memenuhi kebutuhan rumah sakit dengan kualitas barang dan jasa yang sesuai standar, harga yang kompetitif, ketepatan waktu pengiriman, ketersediaan garansi atau layanan purna jual, serta penawaran nilai tambah dan pemenuhan persyaratan teknis lainnya yang ditetapkan Perseroan.

Sejalan dengan karakteristik kegiatan usaha, Perseroan memprioritaskan pengadaan pada kelompok barang dan jasa utama, yang meliputi:

- Alat medis, non-medis, dan peralatan penunjang medis;
- Obat-obatan;
- Jasa pengelolaan limbah;
- Jasa pelayanan dan perawatan fasilitas; serta
- Tenaga alih daya, khususnya untuk fungsi keamanan dan kebersihan.

Supply Chain Management [GRI 204-1] Effective supply chain management supports smooth operations and the availability of medical supplies required for healthcare services. The Company continues to strengthen its supply chain system through monitoring of storage practices, vendor compliance, and periodic evaluations to maintain distribution efficiency and support service sustainability.

In managing the supply chain, the Company implements policies to cooperate with suppliers that meet the following basic criteria:

1. Compliance with applicable laws and regulations, including fulfillment of integrity pact requirements and complete business legality documentation;
2. Implementation of standardized environmental management systems, either through the possession of AMDAL (Environmental Impact Assessment) documentation or relevant ISO certification; and
3. Implementation of responsible labor practices, ensuring the absence of child labor and forced labor.

In addition to these criteria, in the supplier selection and evaluation process the Company also considers suppliers' ability to meet hospital requirements with goods and services that comply with quality standards, competitive pricing, timely delivery, availability of warranties or after-sales services, as well as the provision of added value and fulfillment of other technical requirements established by the Company.

In line with the characteristics of its business activities, the Company prioritizes procurement in the following main categories of goods and services:

- Medical equipment, non-medical equipment, and supporting medical devices;
- Pharmaceuticals;
- Waste management services;
- Facility maintenance and service management; and
- Outsourced personnel, particularly for security and cleaning functions.

Sistem Manajemen Vendor
Vendor Management System

Dalam rangka memperkuat tata kelola rantai pasok yang andal dan berkelanjutan, Perseroan mengembangkan sistem manajemen vendor berbasis digital yang terintegrasi melalui penerapan Vendor Portal dan sistem informasi pendukung. Pendekatan ini dirancang untuk memastikan bahwa setiap pemasok yang terlibat dalam operasional rumah sakit telah memenuhi standar kepatuhan, mutu, serta tata kelola yang sejalan dengan kebutuhan layanan kesehatan yang kritikal.

To strengthen reliable and sustainable supply chain governance, the Company has developed an integrated digital vendor management system through the implementation of a Vendor Portal and supporting information systems. This approach is designed to ensure that every supplier involved in hospital operations meets compliance, quality, and governance standards aligned with the critical requirements of healthcare services.

Vendor Portal berfungsi sebagai sarana utama untuk melakukan seleksi awal dan pengelolaan administrasi pemasok secara terstruktur. Seluruh calon vendor diwajibkan melalui proses pendaftaran dan verifikasi dokumen legalitas, antara lain TDP, SIUP, serta surat penunjukan resmi dari principal. Proses ini memastikan bahwa hanya pemasok yang memiliki dasar hukum yang jelas, kompetensi teknis, dan otorisasi resmi yang dapat berpartisipasi dalam rantai pasok Perseroan.

The Vendor Portal serves as the primary platform for conducting initial supplier selection and structured administrative management. All prospective vendors are required to undergo a registration and verification process for legal documentation, including Company Registration Certificate (TDP), Trading Business License (SIUP), and official appointment letters from principals. This process ensures that only suppliers with a clear legal basis, technical competence, and official authorization can participate in the Company's supply chain.

Untuk mendukung pengelolaan jangka panjang, Perseroan mengintegrasikan Vendor Portal dengan sistem *database* dan pemantauan kinerja pemasok. Sistem ini memungkinkan penyimpanan dokumen secara terpusat, pemantauan kepatuhan secara berkelanjutan, serta evaluasi kinerja berdasarkan indikator operasional seperti tingkat pemenuhan pesanan dan kualitas produk. Dengan ketersediaan data yang terdokumentasi dan dapat diakses secara *real-time*, Perseroan memiliki dasar yang kuat dalam melakukan audit, evaluasi berkala, serta pengambilan keputusan strategis guna memastikan keandalan, keselamatan, dan keberlanjutan rantai pasok.

To support long-term management, the Company integrates the Vendor Portal with supplier performance monitoring and database systems. This system enables centralized document storage, continuous compliance monitoring, and performance evaluation based on operational indicators such as order fulfillment rates and product quality. With documented and real-time accessible data, the Company maintains a strong foundation for conducting audits, periodic evaluations, and strategic decision-making to ensure the reliability, safety, and sustainability of the supply chain.

Prioritas Pemasok Lokal dalam Operasional Rumah Sakit
Prioritizing Local Suppliers in Hospital Operations

Sebagai bagian dari kontribusi terhadap pembangunan ekonomi nasional dan penguatan ekosistem layanan kesehatan, Perseroan menempatkan pemasok lokal sebagai mitra strategis dalam rantai pasok. Perseroan memprioritaskan kerja sama dengan distributor dan penyedia dalam negeri yang telah memenuhi ketentuan regulasi serta memiliki sertifikasi yang dipersyaratkan, khususnya dalam pengadaan obat, alat kesehatan, dan produk penunjang, guna memastikan kontinuitas pasokan, kepatuhan terhadap standar mutu, dan keandalan operasional rumah sakit.

As part of its contribution to national economic development and the strengthening of the healthcare ecosystem, the Company positions local suppliers as strategic partners within its supply chain. The Company prioritizes cooperation with domestic distributors and providers that comply with regulatory requirements and possess the required certifications, particularly in the procurement of pharmaceuticals, medical devices, and supporting products, to ensure supply continuity, compliance with quality standards, and the operational reliability of hospitals.

Di luar pengadaan medis, Perseroan juga melibatkan pelaku usaha lokal dalam berbagai layanan pendukung, seperti katering, keamanan, kebersihan, dan fungsi penunjang lainnya. Keterlibatan ini tidak hanya bertujuan untuk memastikan kelancaran operasional sehari-hari, tetapi juga untuk memperkuat keterkaitan ekonomi dengan wilayah sekitar, mendorong perputaran usaha lokal, serta membangun kemitraan jangka panjang yang saling menguntungkan dengan komunitas usaha setempat.

Beyond medical procurement, the Company also involves local business actors in various supporting services, such as catering, security, cleaning, and other auxiliary functions. This involvement aims not only to ensure smooth day-to-day operations but also to strengthen economic linkages with surrounding regions, stimulate local business activity, and build mutually beneficial long-term partnerships with the local business community.

Sepanjang tahun 2025, 100% pemasok Perseroan berasal dari distributor lokal resmi dan telah memenuhi standar yang ditetapkan.

Throughout 2025, 100% of the Company's suppliers originated from authorized local distributors and complied with the established standards.

Kepatuhan Vendor serta Evaluasi dan Sanksi Vendor
[GRI 308-1, GRI 414-1]
Vendor Compliance, Evaluation, and Sanction

Perseroan menerapkan standar yang ketat dalam proses pemilihan dan pengelolaan vendor guna memastikan kualitas, keamanan,

The Company applies strict standards in the vendor selection and management process to ensure the quality, safety, and sustainability

serta keberlanjutan pasokan peralatan dan layanan medis. Seluruh pemasok diwajibkan memiliki kelengkapan dokumen legalitas yang sah dan masih berlaku, antara lain Tanda Daftar Perusahaan (TDP), Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), serta surat penunjukan resmi dari principal, yang diverifikasi secara berkala sebagai bagian dari proses *due diligence*.

of medical equipment and service supply. All suppliers are required to possess valid and current legal documentation, including the Company Registration Certificate (TDP), Trading Business License (SIUP), and official appointment letters from principals, which are periodically verified as part of the due diligence process.

Selain pemenuhan aspek administratif, Perseroan melakukan evaluasi kinerja vendor secara berkala dengan mengacu pada dua indikator utama, yaitu:

- *Order fulfillment rate*, yang mencakup ketepatan waktu pengiriman, ketersediaan stok, serta kesesuaian jumlah dan spesifikasi produk yang diterima; dan
- Kualitas produk, untuk memastikan bahwa seluruh barang dan peralatan memenuhi standar mutu, keselamatan, serta persyaratan teknis yang ditetapkan oleh rumah sakit dan regulator.

In addition to administrative compliance, the Company conducts periodic vendor performance evaluations based on two primary indicators:

- Order fulfillment rate, which includes delivery timeliness, stock availability, and conformity of the quantity and specifications of products received; and
- Product quality, to ensure that all goods and equipment meet the quality standards, safety requirements, and technical specifications established by the hospital and regulators.

Perseroan memastikan keandalan distribusi dan mutu produk medis melalui pemantauan berkelanjutan terhadap seluruh mata rantai pasok. Evaluasi dilakukan secara menyeluruh untuk memastikan penerapan standar penyimpanan yang optimal, ketepatan pengelolaan persediaan, serta ketersediaan *buffer stock* yang memadai guna mengantisipasi lonjakan kebutuhan maupun kondisi darurat. Di sisi lain, Perseroan terus memperkuat koordinasi dan kolaborasi dengan para distributor untuk meningkatkan kecepatan proses logistik serta menjaga ketepatan waktu pengiriman ke seluruh jaringan rumah sakit, sehingga kontinuitas layanan kepada pasien tetap terjaga.

The Company ensures distribution reliability and medical product quality through continuous monitoring of the entire supply chain. Evaluations are conducted comprehensively to ensure optimal storage standards, accurate inventory management, and the availability of adequate buffer stock to anticipate demand surges or emergency conditions. At the same time, the Company continuously strengthens coordination and collaboration with distributors to improve logistics processing speed and maintain timely deliveries across the hospital network, thereby ensuring uninterrupted patient services.

Vendor yang menunjukkan kinerja tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan akan dikenakan sanksi secara bertahap, mulai dari peringatan tertulis, penundaan atau pembatasan pemesanan, hingga pemutusan hubungan kerja sama, sesuai dengan tingkat dan frekuensi ketidaksesuaian yang ditemukan. Dalam proses evaluasi, Perseroan juga mempertimbangkan komitmen vendor terhadap prinsip keberlanjutan, termasuk penerapan praktik operasional yang ramah lingkungan, efisiensi sumber daya, serta kepatuhan terhadap aspek ketenagakerjaan, sebagai nilai tambah dalam keberlanjutan kemitraan jangka panjang.

Vendors whose performance does not meet the established standards will be subject to progressive sanctions, ranging from written warnings, postponement or restriction of orders, to termination of cooperation, depending on the severity and frequency of non-compliance identified. In the evaluation process, the Company also considers vendors' commitment to sustainability principles, including the implementation of environmentally responsible operational practices, resource efficiency, and compliance with labor standards, as added value in sustaining long-term partnerships.

Dalam rangka memastikan kepatuhan terhadap standar yang telah ditetapkan, pada tahun 2025 Perseroan telah melakukan seleksi dan evaluasi terhadap pemasok. Berdasarkan proses yang dilakukan, seluruh pemasok yang diseleksi dan dievaluasi dinyatakan telah memenuhi persyaratan yang ditetapkan serta menerapkan praktik usaha yang selaras dengan prinsip keberlanjutan Perseroan.

To ensure compliance with the established standards, in 2025 the Company conducted selection and evaluation processes for suppliers. Based on these processes, all selected and evaluated suppliers were determined to have met the established requirements and implemented business practices aligned with the Company's sustainability principles.

Mendorong Partisipasi Masyarakat dalam Peningkatan Layanan [OJK F.24]

Encouraging Community Participation in Service Improvement

Perseroan menyediakan mekanisme komunikasi yang dapat diakses oleh masyarakat atau pemangku kepentingan lainnya untuk menyampaikan pengaduan, keluhan, kritik, maupun saran terkait dampak kegiatan operasional dan pelaksanaan program tanggung jawab sosial, termasuk program bantuan pelayanan kesehatan. Mekanisme ini berfungsi sebagai sarana untuk melakukan evaluasi, mitigasi, serta perbaikan berkelanjutan atas potensi dampak sosial yang timbul.

The Company provides communication mechanisms accessible to the public and other stakeholders to submit complaints, grievances, feedback, or suggestions related to the impacts of operational activities and the implementation of social responsibility programs, including healthcare assistance programs. This mechanism functions as a channel for evaluation, mitigation, and continuous improvement regarding potential social impacts.

Terkait pengaduan yang berkaitan dengan masalah medis atau operasional, masyarakat dapat menghubungi layanan pelanggan secara langsung. Selain itu, Perseroan telah menyediakan "*Patient Portal*" yang dapat diakses secara aman melalui https://patient.mayapadahospital.com/patient/login. Melalui laman ini, pasien dapat mengakses berbagai informasi layanan dan memberikan umpan balik terhadap layanan jaringan Mayapada Hospital.

For complaints related to medical or operational matters, the public may contact customer service directly. In addition, the Company has provided a "Patient Portal", which can be securely accessed via: https://patient.mayapadahospital.com/patient/login . Through this portal, patients can access various service information and provide feedback regarding services across the Mayapada Hospital network.

Adapun terkait keluhan mengenai etika dan integritas dapat dilaporkan melalui situs web Perseroan dan kontak yang disediakan. Setiap pelaporan yang masuk, akan diterima langsung oleh pengelola *whistleblowing system*, dan akan ditindaklanjuti sesuai dengan mekanisme yang telah ditetapkan Perseroan.

Complaints related to ethics and integrity may also be reported through the Company's website and the designated contact channels. All submitted reports are received directly by the whistleblowing system administrators and will be followed up in accordance with the mechanisms established by the Company.

Contact Point

Call Center	: 150770
Emergency 24/7	: 150990
WhatsApp	: 081717150770
Website	: www.mayapadahospital.com
Instagram	: mayapadahospital
Facebook	: Mayapada Hospital
YouTube	: Mayapada Hospital
Linkedin	: Mayapada Hospital





07

Mewujudkan Tanggung Jawab Terhadap Lingkungan

Realizing Environmental Responsibility

Mewujudkan Tanggung Jawab Terhadap Lingkungan
Realizing Environmental Responsibility

Makna Bagi Kami
What it Means to Us

Sebagai fasilitas layanan kesehatan dengan tingkat intensitas operasional yang tinggi, rumah sakit memiliki peran strategis dalam menjaga kesehatan masyarakat sekaligus membawa implikasi lingkungan yang tidak dapat diabaikan. Operasional rumah sakit secara inheren memerlukan konsumsi energi dan air dalam jumlah besar serta menghasilkan limbah medis dan non-medis, termasuk bahan kimia, yang berpotensi menimbulkan risiko terhadap lingkungan apabila tidak dikelola secara bertanggung jawab. Kondisi ini menjadikan pengelolaan lingkungan sebagai isu yang material bagi keberlangsungan layanan kesehatan.

As a healthcare facility with a high level of operational intensity, hospitals play a strategic role in safeguarding public health while also creating environmental implications that cannot be overlooked. Hospital operations inherently require substantial consumption of energy and water and generate medical and non-medical waste, including chemical substances, which may pose risks to the environment if not managed responsibly. These conditions make environmental management a material issue for the sustainability of healthcare services.

Konsep *Green Hospital* hadir sebagai pendekatan untuk meminimalkan dampak lingkungan dari operasional rumah sakit tanpa mengurangi mutu pelayanan medis. Pengelolaan lingkungan yang baik, termasuk kebersihan ruangan, kualitas dan sirkulasi udara, serta sistem sanitasi, berkontribusi langsung terhadap keselamatan pasien, kenyamanan tenaga medis, dan efektivitas proses pemulihan. Lingkungan rumah sakit yang terjaga juga berperan penting dalam menekan risiko penularan penyakit bagi pasien, pengunjung, dan masyarakat sekitar.

The Green Hospital concept serves as an approach to minimize the environmental impacts of hospital operations without compromising the quality of medical services. Effective environmental management, including room cleanliness, air quality and circulation, and sanitation systems, directly contributes to patient safety, the comfort of medical personnel, and the effectiveness of the recovery process. A well-maintained hospital environment also plays an important role in reducing the risk of disease transmission for patients, visitors, and the surrounding community.

Dalam praktiknya, kegiatan operasional rumah sakit menghasilkan berbagai jenis limbah, seperti limbah medis infeksius dan noninfeksius, limbah farmasi, serta limbah nonmedis. Limbah tersebut antara lain berupa jarum suntik, perban, darah dan jaringan tubuh, alat pelindung diri bekas, obat kedaluwarsa, serta sisa bahan kimia dan oli. Apabila tidak dikelola sesuai ketentuan, limbah ini berpotensi menimbulkan dampak negatif terhadap keselamatan manusia dan kualitas lingkungan. Oleh karena itu, pengelolaan limbah dan aspek lingkungan lainnya menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari tanggung jawab operasional rumah sakit.

In practice, hospital operational activities generate various types of waste, including infectious and non-infectious medical waste, pharmaceutical waste, and non-medical waste. Such waste may include syringes, bandages, blood and body tissue, used personal protective equipment (PPE), expired medicines, as well as residual chemicals and oils. If not managed in accordance with applicable regulations, this waste has the potential to create negative impacts on human safety and environmental quality. Therefore, waste management and other environmental aspects form an integral part of the hospital's operational responsibilities.

Pengelolaan aspek lingkungan dalam operasional rumah sakit dilaksanakan dengan mengacu pada kerangka regulasi yang berlaku di bidang kesehatan, lingkungan hidup, serta pengelolaan limbah medis. Kerangka regulasi ini menjadi dasar dalam memastikan bahwa seluruh aktivitas operasional Perseroan dijalankan secara bertanggung jawab, terukur, dan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Adapun regulasi utama yang menjadi rujukan Perseroan meliputi:

- Undang-Undang (UU) Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup;
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 18 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Limbah Medis Fasilitas Pelayanan Kesehatan Berbasis Wilayah;
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 22 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup;
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 101 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (B3).

The management of environmental aspects in hospital operations is implemented in accordance with the applicable regulatory framework governing healthcare, environmental protection, and medical waste management. This regulatory framework serves as the basis for ensuring that all operational activities of the Company are carried out responsibly, measurably, and in compliance with prevailing laws and regulations. The key regulations that serve as references for the Company include:

- Law (UU) No. 32 of 2009 on Environmental Protection and Management\
- Law of the Republic of Indonesia No. 17 of 2023 on Health
- Minister of Health Regulation No. 18 of 2020 on Region-Based Medical Waste Management for Healthcare Service Facilities
- Government Regulation (PP) No. 22 of 2021 on the Implementation of Environmental Protection and Management
- Government Regulation (PP) No. 101 of 2014 on the Management of Hazardous and Toxic Waste (B3)

Terus Membangun Rumah Sakit Hijau
Continuing to Develop Green Hospitals

Pendekatan Kami
Our Approach

Pembangunan dengan Konsep Keberlanjutan
Development with a Sustainability Concept

Pengelolaan Limbah & Air
Waste & Water Management

Efisiensi Energi dan Mengurangi Jejak Karbon
Energy Efficiency and Reducing Carbon Footprint

Edukasi dan Kesadaran Lingkungan
Environmental Education and Awareness

Operasional rumah sakit memiliki karakteristik intensif energi, air, dan pengelolaan limbah, serta beroperasi selama 24 jam. Perseroan mengidentifikasi aspek tersebut sebagai area dampak utama yang memerlukan pengendalian sistematis sejak tahap desain hingga operasional. Dalam merespon hal tersebut, Perseroan menerapkan konsep *Green Hospital* dalam pengembangan fasilitas baru dan peningkatan fasilitas eksisting. Implementasi konkret tercermin pada pengoperasian Mayapada Hospital Bandung yang telah tersertifikasi *green building*, serta pembangunan Mayapada Hospital Nusantara di Ibu Kota Nusantara. **[GRI 3-3]**

Konsep tersebut mencakup:

- Desain dan Efisiensi Energi
  Optimalisasi pencahayaan alami untuk mengurangi beban listrik, penggunaan sistem tata udara hemat energi, serta pengaturan orientasi bangunan untuk meningkatkan efisiensi termal. Sistem mekanikal dan elektrikal dirancang untuk mendukung efisiensi energi jangka panjang.
- Efisiensi dan Konservasi Air
  Penerapan sistem pengolahan air limbah terpadu yang memungkinkan pemanfaatan kembali air olahan untuk kebutuhan nonmedis seperti irigasi taman dan *cooling tower*. Pada fasilitas di IKN, desain lanskap mendukung daya resap air dan pengelolaan air hujan yang lebih baik.
- Pengelolaan Limbah Terintegrasi
  Pengelolaan limbah medis dan nonmedis dilakukan sesuai standar teknis dan regulasi yang berlaku, dengan pemisahan sumber, pengolahan sesuai kategori, serta pengawasan berkala untuk memastikan kepatuhan dan mitigasi risiko lingkungan.
- Penggunaan Material Rendah Emisi **[POJK F.5]**
  Pemilihan material konstruksi dan interior dengan kandungan emisi rendah serta penggunaan material yang lebih aman bagi lingkungan dan kesehatan penghuni bangunan, termasuk lantai *vinyl* ramah lingkungan pada area layanan.

Hospital operations are characterized by intensive energy use, water consumption, and waste management, and operate continuously for 24 hours. The Company identifies these aspects as primary impact areas that require systematic control from the design stage through to operational implementation. In response to these conditions, the Company applies the Green Hospital concept in the development of new facilities and the improvement of existing facilities. Concrete implementation is reflected in the operation of Mayapada Hospital Bandung, which has obtained green building certification, as well as the construction of Mayapada Hospital Nusantara in the Nusantara Capital City. **[GRI 3-3]**

The concept includes:

- Design and Energy Efficiency
  Optimization of natural lighting to reduce electricity consumption, the use of energy-efficient air-conditioning systems, and building orientation arrangements to improve thermal efficiency. Mechanical and electrical systems are designed to support long-term energy efficiency.
- Water Efficiency and Conservation
  Implementation of an integrated wastewater treatment system that enables the reuse of treated water for non-medical purposes such as garden irrigation and cooling towers. At the facility in IKN, landscape design supports water absorption capacity and improved rainwater management.
- Integrated Waste Management
  Medical and non-medical waste management is carried out in accordance with applicable technical standards and regulations, including source separation, treatment according to category, and periodic monitoring to ensure compliance and environmental risk mitigation.
- Use of Low-Emission Materials **[POJK F.5]**
  Selection of construction and interior materials with low emission content as well as the use of materials that are safer for the environment and the health of building occupants, including environmentally friendly vinyl flooring in service areas.

Melalui pendekatan tersebut, konsep *green building* tidak hanya bertujuan mengurangi dampak lingkungan, tetapi juga menciptakan ruang perawatan yang lebih sehat dan nyaman bagi pasien, tenaga medis, serta pengunjung.

Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi internal yang dilakukan sepanjang tahun 2025, Perseroan tidak mengidentifikasi adanya dampak lingkungan yang bersifat signifikan dan material yang timbul dari kegiatan operasional rumah sakit. Potensi dampak yang melekat pada aktivitas pelayanan kesehatan telah dikelola melalui penerapan prosedur, standar teknis, serta mekanisme pengawasan yang berlaku, sehingga risiko terhadap lingkungan dan masyarakat sekitar dapat diminimalkan.

Through this approach, the green building concept aims not only to reduce environmental impacts but also to create healthier and more comfortable care spaces for patients, medical personnel, and visitors.

Based on the results of internal monitoring and evaluation conducted throughout 2025, the Company did not identify any significant or material environmental impacts arising from hospital operational activities. Potential impacts inherent in healthcare service activities have been managed through the implementation of procedures, technical standards, and applicable monitoring mechanisms, thereby minimizing risks to the environment and surrounding communities.

Biaya Aspek Lingkungan [POJK F.4]
Environmental Aspect Costs

Pada tahun 2025, Perseroan mengalokasikan biaya sekitar Rp4,34 miliar untuk pengelolaan aspek lingkungan sebagai bagian dari upaya menjaga kepatuhan terhadap regulasi, keselamatan operasional, serta perlindungan terhadap lingkungan dan kesehatan masyarakat. Jumlah ini meningkat dibandingkan dengan tahun 2024 sebesar sekitar Rp3,64 miliar, seiring dengan penyempurnaan metodologi pelaporan melalui pendekatan konsolidasi yang mencakup seluruh unit operasional.

In 2025, the Company allocated approximately Rp4.34 billion for environmental management as part of its efforts to maintain regulatory compliance, operational safety, and the protection of the environment and public health. This amount increased from approximately Rp3.64 billion in 2024, in line with the enhancement of reporting methodology through a consolidated approach covering all operational units.

Dalam juta Rupiah / In million rupiah

Uraian Description	2025	2024
Biaya Pengolahan Limbah oleh Pihak Ketiga | Waste Treatment Costs by Third Parties	3.557.045.969	2.942.517.049
Biaya Pengadaan Barang untuk Program Pemilahan Sampah | Procurement Costs for Waste Segregation Program Materials	48.153.665	58.537.317
Biaya Daur Ulang Air dan Perbaikan IPAL | Water Recycling and Wastewater Treatment Plant Repair Costs	609.830.130	510.910.520
Biaya Lingkungan Lainnya (Pengujian & Sampah Domestik) | Other Environmental Costs (Testing and Domestic Waste Management)	127.276.700	126.076.700
Jumlah | Total	**4.342.306.464**	**3.638.041.586**

Catatan: | Note:
- Biaya Pengolahan Limbah oleh Pihak Ketiga mencakup data dari MHBD, MHBG, MHNS, MHJS, MHKN, MHSB, dan MHTG. | Waste Treatment Costs by Third Parties covering MHBD, MHBG, MHNS, MHJS, MHKN, MHSB, dan MHTG.
- Biaya Pengadaan Barang untuk Program Pemilahan Sampah mencakup data dari MHBD, MHBG, MHNS, MHJS, MHKN, MHSB, dan MHTG. | Procurement Costs for Waste Segregation Program Materials covering MHBD, MHBG, MHNS, MHJS, MHKN, MHSB, dan MHTG.
- Biaya Daur Ulang Air dan Perbaikan Instalasi Pengolahan Air Limbah mencakup data dari MHBD, MHBG, MHNS, MHJS, MHKN, MHSB, dan MHTG. | Water Recycling and Wastewater Treatment Plant Repair Costs covering MHBD, MHBG, MHNS, MHJS, MHKN, MHSB, dan MHTG.
- Biaya Lingkungan Lainnya (Pengujian & Sampah Domestik) mencakup data dari MHKN. | Other Environmental Costs (Testing and Domestic Waste Management) covering MHKN
- Data tahun 2024 disajikan kembali guna meningkatkan keterbandingan dengan tahun 2025. Pada periode sebelumnya, pengungkapan biaya lingkungan masih bersifat agregat dan belum mencerminkan keseluruhan unit operasional. Pada tahun 2025, Perseroan melakukan penyempurnaan metodologi pelaporan dengan mengkonsolidasikan seluruh biaya lingkungan dari masing-masing unit operasional, sehingga menghasilkan penyajian yang lebih komprehensif dan representatif. | The 2024 data has been restated to enhance comparability with 2025. In the previous reporting period, environmental cost disclosures were presented on an aggregated basis and did not yet reflect all operational units. In 2025, the Company enhanced its reporting methodology by consolidating environmental costs across all operational units, resulting in a more comprehensive and representative presentation.

Pengelolaan Limbah yang Bertanggung Jawab

[POJK F.13] [POJK F.14] [GRI 306-1] [GRI 306-2] [GRI 306-3] [GRI 306-4] [GRI 306-5] [SASB HC-DY-150A.1] [SASB HC-DY-150A.2]

Responsible Waste Management

Limbah yang dihasilkan dari aktivitas pelayanan kesehatan memiliki potensi risiko yang signifikan terhadap kesehatan manusia dan kualitas lingkungan hidup apabila tidak dikelola secara tepat. Risiko tersebut mencakup potensi penularan penyakit, pencemaran tanah dan air, serta paparan bahan berbahaya dan beracun bagi tenaga medis, pasien, dan masyarakat sekitar. Oleh karena itu, pengelolaan limbah menjadi salah satu aspek operasional yang memperoleh perhatian khusus dalam penerapan prinsip keberlanjutan Perseroan.

Waste generated from healthcare service activities carries significant potential risks to human health and environmental quality if not properly managed. These risks include the potential transmission of diseases, contamination of soil and water, as well as exposure to hazardous and toxic materials for medical personnel, patients, and surrounding communities. Therefore, waste management is one of the operational aspects that receives particular attention in the implementation of the Company's sustainability principles.

Perseroan menerapkan tata kelola limbah yang terstruktur dan berbasis risiko terhadap seluruh jenis bahan dan material yang berpotensi menimbulkan gangguan kesehatan atau pencemaran lingkungan. Pengelolaan ini mencakup proses identifikasi, pemilahan, penyimpanan sementara, pengangkutan, hingga pengolahan akhir limbah. Perseroan secara aktif memantau timbulan limbah untuk mengidentifikasi tren, memastikan tidak terjadi peningkatan yang tidak terkendali, serta merumuskan langkah-langkah pengurangan limbah yang relevan dengan karakteristik layanan rumah sakit. **[GRI 3-3]**

The Company implements structured and risk-based waste governance for all types of materials and substances that may pose risks to health or environmental contamination. This management process includes identification, segregation, temporary storage, transportation, and final waste treatment. The Company actively monitors waste generation to identify trends, ensure that no uncontrolled increase occurs, and formulate waste reduction measures that are relevant to the characteristics of hospital services. **[GRI 3-3]**

Klasifikasi dan Pemilahan Limbah

Waste Classification and Segregation

Limbah yang dihasilkan dari operasional rumah sakit dikategorikan ke dalam limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (B3) serta limbah non-B3. Limbah B3 rumah sakit mencakup limbah yang dihasilkan dari kegiatan medis dan non-medis dalam bentuk padat, cair, maupun gas. Sementara itu, limbah non-B3 atau limbah domestik merupakan sisa kegiatan operasional yang tidak menunjukkan karakteristik limbah B3.

Waste generated from hospital operations is categorized into Hazardous and Toxic Waste (B3) and non-B3 waste. Hospital B3 waste includes waste generated from medical and non-medical activities in solid, liquid, and gaseous forms. Meanwhile, non-B3 waste, or domestic waste, consists of residual operational activities that do not exhibit B3 waste characteristics.

Limbah tersebut berasal dari aktivitas pelayanan medis serta penggunaan barang dan bahan penunjang operasional rumah sakit yang diperoleh dari distributor farmasi dan penyedia barang lainnya. Setelah digunakan, limbah dikelola sesuai dengan klasifikasinya melalui penerapan standar pengelolaan limbah B3 dan non-B3 yang berlaku.

This waste originates from medical service activities as well as from the use of operational supporting goods and materials obtained from pharmaceutical distributors and other goods suppliers. After use, the waste is managed according to its classification through the implementation of applicable B3 and non-B3 waste management standards.

Tujuan utama pengelolaan limbah adalah untuk mencegah risiko gangguan kesehatan bagi pasien, tenaga medis, dan petugas pendukung, baik yang bersumber dari limbah B3 maupun limbah non-B3. Pada saat yang sama, pengelolaan limbah juga ditujukan untuk meminimalkan potensi pencemaran lingkungan akibat aktivitas operasional rumah sakit.

The primary objective of waste management is to prevent health risks to patients, medical personnel, and supporting staff arising from both B3 and non-B3 waste. At the same time, waste management also aims to minimize the potential for environmental pollution resulting from hospital operational activities.

Prosedur pengelolaan limbah meliputi tahapan identifikasi, pemantauan, dan pelaporan. Seluruh petugas kebersihan diwajibkan mematuhi prosedur yang ditetapkan, termasuk penggunaan Alat Pelindung Diri, tata cara pengambilan limbah, serta jadwal pengumpulan limbah sesuai dengan ketentuan operasional rumah sakit.

Waste management procedures include stages of identification, monitoring, and reporting. All cleaning personnel are required to comply with the established procedures, including the use of Personal Protective Equipment, waste collection procedures, and waste collection schedules in accordance with hospital operational regulations.

Limbah yang dihasilkan dari kegiatan rawat inap, rawat jalan, layanan penunjang medis, serta aktivitas nonmedis dikelompokkan secara sistematis sesuai dengan standar dan ketentuan yang berlaku. Perseroan menerapkan pemilahan limbah sejak dari sumbernya dengan membedakan limbah medis atau infeksius, limbah farmasi, dan limbah nonmedis.

Waste generated from inpatient activities, outpatient services, medical support services, and non-medical activities is systematically grouped in accordance with applicable standards and regulations. The Company applies waste segregation from the source by distinguishing between medical or infectious waste, pharmaceutical waste, and non-medical waste.

Alur Pengelolaan Limbah
Waste Management Flow

Perseroan memastikan seluruh tahapan pengelolaan limbah dilaksanakan secara aman dan terkendali melalui penerapan *Standard Operational Procedure* (SOP) yang ketat, yaitu sebagai berikut:

The Company ensures that all stages of waste management are carried out safely and in a controlled manner through the implementation of strict Standard Operational Procedures (SOP), as follows:

Pengelolaan Limbah B3 Medis
Medical Hazardous Waste (B3) Management

Pemisahan dan Penyimpanan Aman Safe Segregation and Storage	Proses Sterilisasi dan Pencacahan Sterilization and Shredding Process	Kerja Sama dengan Pihak Ketiga Collaboration with Third Parties
• Limbah tajam disimpan dalam kotak aman khusus *(safety box)* untuk mencegah risiko cedera atau infeksi. Sharp waste is stored in designated safety boxes (safety boxes) to prevent the risk of injury or infection. • Limbah infeksius dikemas dalam kantong khusus berwarna kuning sesuai standar pengelolaan limbah medis. Infectious waste is packaged in special yellow bags in accordance with medical waste management standards. • Limbah farmasi yang mengandung bahan kimia dikelola secara terpisah agar tidak mencemari lingkungan. Pharmaceutical waste containing chemical substances is managed separately to prevent environmental contamination.	• Limbah medis diolah melalui proses sterilisasi dan pencacahan menggunakan mesin khusus, yang mengubahnya menjadi limbah non-medis sebelum diserahkan ke pengelola limbah berlisensi. Medical waste is processed through sterilization and shredding using specialized machines, converting it into non-medical waste before being handed over to licensed waste management providers. • Penyemprotan desinfektan secara berkala dilakukan untuk menekan risiko penyebaran kontaminasi. Periodic disinfectant spraying is carried out to reduce the risk of contamination spread.	• Limbah B3 medis yang telah diproses dikirim ke mitra pengelola limbah yang memiliki izin resmi untuk dilakukan pemusnahan sesuai regulasi lingkungan yang berlaku. Processed medical hazardous waste (B3) is sent to licensed waste management partners for final disposal in accordance with applicable environmental regulations.

Pengelolaan Limbah B3 Non-Medis
Non-Medical Hazardous Waste (B3) Management

Pemisahan dan Penyimpanan Sesuai Standar Segregation and Storage in Accordance with Standards	Pengelolaan E-Waste (Limbah Elektronik) E-Waste (Electronic Waste) Management
• Limbah elektronik dan baterai bekas dikumpulkan secara terpisah untuk menghindari pencemaran logam berat. Electronic waste and used batteries are collected separately to prevent heavy metal contamination. • Limbah cair dari bahan kimia rumah sakit disimpan dalam wadah khusus dan dikontrol secara ketat sebelum dibuang ke pihak pengelola limbah resmi. Liquid waste from hospital chemicals is stored in designated containers and strictly controlled before being transferred to licensed waste management providers.	• Barang elektronik yang tidak lagi digunakan, seperti komputer dan perangkat medis usang, didata dan dilelang melalui Departemen Aset untuk memastikan pengelolaan limbah elektronik bertanggung jawab. Electronic items that are no longer in use, such as computers and obsolete medical equipment, are recorded and auctioned through the Asset Department to ensure responsible electronic waste management.

Limbah yang Dihasilkan
Generated Waste

Dalam operasionalnya, rumah sakit menghasilkan limbah B3 medis dan limbah nonmedis yang keduanya memerlukan pendekatan pengelolaan yang berbeda, yaitu:

1. Limbah B3
   Limbah B3 yang dihasilkan rumah sakit terdiri dari limbah medis dan non-medis, yang masing-masing memerlukan penanganan khusus untuk mencegah risiko kesehatan dan pencemaran lingkungan. Limbah B3 medis, seperti limbah tajam (jarum suntik bekas), limbah infeksius, serta limbah kimia dari laboratorium dan farmasi, berpotensi menyebarkan penyakit jika tidak dikelola dengan baik. Sementara itu, limbah B3 non-medis, seperti baterai bekas, lampu neon, pelarut kimia, dan limbah dari bahan pembersih rumah sakit, juga membutuhkan pengelolaan ketat untuk menghindari dampak negatif terhadap lingkungan. Kedua kategori limbah B3 ditangani dengan sistem yang sesuai standar keselamatan dan regulasi lingkungan yang berlaku.

2. Limbah Non B3
   Limbah non-B3 mencakup limbah domestik, seperti kertas, plastik, sisa makanan dari kantin rumah sakit, serta limbah domestik. Meskipun tidak berbahaya, limbah ini tetap dikelola secara sistematis untuk mengurangi dampak lingkungan dan mendukung keberlanjutan.

In its operations, hospitals generate medical hazardous and toxic waste (B3) and non-medical waste, both of which require different management approaches, as follows:

1. Hazardous and Toxic Waste (B3)
   The B3 waste generated by hospitals consists of medical and non-medical waste, each of which requires special handling to prevent health risks and environmental pollution. Medical B3 waste, such as sharps waste (used syringes), infectious waste, and chemical waste from laboratories and pharmacies, has the potential to spread disease if not properly managed. Meanwhile, non-medical B3 waste, such as used batteries, fluorescent lamps, chemical solvents, and waste from hospital cleaning materials, also requires strict management to prevent negative environmental impacts. Both categories of B3 waste are handled through systems that comply with applicable safety standards and environmental regulations.

2. Non-B3 Waste
   Non-B3 waste includes domestic waste such as paper, plastic, and food waste from the hospital cafeteria, as well as other domestic-type waste. Although not hazardous, this waste is still managed systematically to reduce environmental impacts and support sustainability.

Jumlah Limbah Medis (B3) yang Dihasilkan [POJK F.13] [GRI 306-3, 306-4, 306-5] [E-05]
Total Medical Hazardous Waste (B3) Generated [POJK F.13] [GRI 306-3, 306-4, 306-5] [E-05]

Uraian Description	Satuan Unit	2025	2024	2023
Limbah yang Dihasilkan | Generated Waste	Ton	394,1	352,4	312,6
Didistribusikan ke Pihak Ketiga | Distributed to Third Parties	Ton	394,1	352,4	312,6

Jumlah Limbah Non-B3 yang Dihasilkan
Total Non-B3 Waste Generated

Uraian Description	Satuan Unit	2025	2024	2023
Limbah yang Dihasilkan | Generated Waste	Ton	576,9	501,0	338,1
Digunakan Kembali atau Dijual | Reused or Sold	Ton	19,2	0,6	18,7
Didaur Ulang | Recycled	Ton	0,0	0,0	1,7
Didistribusikan ke Pihak Ketiga | Distributed to Third Parties	Ton	556,7	498,3	231,4
Pengomposan | Composting	Ton	1,0	2,0	2,0
Insinerator* | Incinerator*	Ton	0,0	0,0	0,0

Catatan: | Note:
- Data limbah medis (B3) dan non-B3 tahun 2025 mencakup seluruh unit Rumah Sakit. | Medical (B3) and non-B3 waste data in 2025 cover all Hospital units.
- Data tahun 2024 dan 2023 disajikan kembali untuk meningkatkan keterbandingan dengan tahun 2025, seiring dengan adanya perbedaan cakupan perhitungan pada periode sebelumnya. | The 2024 and 2023 data have been restated to improve comparability with 2025, in line with differences in the scope of calculation in the previous periods.

Inisiatif Pengurangan Limbah
Waste Reduction Initiatives

Pendekatan *Reduce, Reuse, Recycle, Recover, Refuse* (5R)

Dalam pengelolaan limbah non-B3, Perseroan menerapkan pendekatan *Reuse, Recycle, Recover, Refuse (5R)* sebagai dasar pengendalian timbulan limbah, mengoptimalkan pengurangan limbah dan pemanfaatan kembali sumber daya.

Reduce, Reuse, Recycle, Recover, Refuse (5R) Approach

In the management of non-B3 waste, the Company applies the Reduce, Reuse, Recycle, Recover, Refuse (5R) approach as the foundation for controlling waste generation, optimizing waste reduction, and maximizing the reuse of resources.

Reduce (Mengurangi)	*Reuse* (Menggunakan Kembali)	*Recycle* (Mendaur Ulang)	*Recover* (Memanfaatkan Kembali Energi & Material)	*Refuse* (Menolak Penggunaan Barang Tidak Ramah Lingkungan)
Mengurangi penggunaan plastik sekali pakai dalam operasional rumah sakit dan mendorong penggunaan wadah yang dapat digunakan kembali. Reducing the use of single-use plastics in hospital operations and encouraging the use of reusable containers.	Meninjau kembali barang yang masih dapat digunakan sebelum dialihkan menjadi limbah, seperti peralatan non-medis atau perlengkapan kantor. Reviewing items that can still be used before being diverted as waste, such as non-medical equipment or office supplies.	Bekerja sama dengan bank sampah untuk mendaur ulang kardus, botol plastik, dan kertas. Collaborating with waste banks to recycle cardboard, plastic bottles, and paper.	Menerapkan pengelolaan limbah makanan melalui metode pengomposan untuk mengurangi sampah organik yang dibuang ke tempat pembuangan akhir. Implementing food waste management through composting methods to reduce organic waste sent to landfills.	Mengurangi penggunaan kemasan plastik di beberapa unit rumah sakit serta menerapkan kebijakan pemilihan material yang lebih berkelanjutan dalam operasional harian. Reducing the use of plastic packaging in several hospital units and implementing policies to select more sustainable materials in daily operations.



Sebagai bagian dari upaya pengurangan limbah non-B3 dari sumbernya, Perseroan mendorong pemanfaatan teknologi digital dalam proses administrasi dan pelayanan. Digitalisasi diterapkan secara luas, mencakup layanan administrasi pasien, laboratorium, radiologi, dokumentasi akreditasi, serta pelaporan aset fungsional. Digitalisasi yang telah dilakukan mencakup:

- Penerapan rekam medis elektronik (EMR) untuk menggantikan dokumen fisik.
- Digitalisasi laporan operasional guna mengurangi pencetakan dokumen.
- Integrasi sistem manajemen berbasis *cloud*, yang mendukung pencatatan dan pelaporan tanpa kertas serta meningkatkan efisiensi akses informasi.

As part of efforts to reduce non-B3 waste at its source, the Company promotes the use of digital technology in administrative and service processes. Digitalization has been widely implemented, covering patient administrative services, laboratory services, radiology, accreditation documentation, and functional asset reporting. The digitalization initiatives implemented include:

- The implementation of Electronic Medical Records (EMR) to replace physical documents.
- The digitalization of operational reports to reduce document printing.
- The integration of cloud-based management systems, which support paperless recording and reporting while improving the efficiency of information access.

Perseroan juga berupaya mengurangi penggunaan plastik sekali pakai dalam aktivitas nonmedis. Di unit farmasi, penggunaan plastik untuk kemasan obat secara bertahap digantikan dengan bahan berbasis kertas. Selain itu, Perseroan menghentikan penyediaan air minum dalam kemasan plastik pada kegiatan internal seperti rapat, serta mendorong karyawan untuk menggunakan botol minum pribadi. Langkah-langkah ini dipandang sebagai perubahan perilaku yang penting untuk mendukung pengurangan limbah plastik secara berkelanjutan di lingkungan rumah sakit.

The Company also seeks to reduce the use of single-use plastics in non-medical activities. In the pharmacy unit, the use of plastic for medication packaging is gradually being replaced with paper-based materials. In addition, the Company has discontinued the provision of bottled drinking water in plastic packaging at internal activities such as meetings and encourages employees to use personal reusable water bottles. These measures are viewed as important behavioral changes to support the sustainable reduction of plastic waste within the hospital environment.

Pengelolaan Linen Bekas dan Limbah Tekstil Medis

Management of Used Linen and Medical Textile Waste

Dalam operasional pelayanan kesehatan, linen bekas seperti sprei, selimut, handuk, pakaian pasien, dan pakaian kerja tenaga medis merupakan salah satu sumber limbah yang memerlukan pengelolaan khusus. Linen bekas berpotensi terkontaminasi darah, cairan tubuh, atau mikroorganisme, sehingga apabila tidak ditangani secara tepat dapat menimbulkan risiko infeksi dan gangguan kesehatan bagi tenaga kerja serta lingkungan sekitar.

Perseroan menerapkan prosedur pengelolaan linen bekas yang terpisah dari limbah lainnya dan terintegrasi dengan sistem pengendalian infeksi rumah sakit. Linen bekas dikumpulkan dari setiap unit pelayanan menggunakan wadah tertutup dan dibedakan berdasarkan tingkat kontaminasinya. Proses pengangkutan dilakukan melalui jalur khusus untuk mencegah kontak dengan area publik dan meminimalkan risiko paparan silang. Linen yang sudah tidak layak pakai dikembalikan dan ditukar melalui mitra jasa *laundry* medis berizin, sementara linen yang masih layak pakai dikelola melalui proses pencucian dan sterilisasi sesuai standar kebersihan dan keselamatan yang berlaku.

Linen kotor dikumpulkan dari ruang rawat inap (RWI), rawat jalan (RWJ), dan ruang tindakan menggunakan wadah tertutup, kemudian dipisahkan menjadi linen infeksius dan non-infeksius serta diangkut melalui jalur khusus untuk meminimalkan risiko paparan silang. Selanjutnya, linen dibawa ke ruang *laundry* untuk dilakukan penimbangan dan pemilahan, dengan pengecualian pada linen infeksius.

Pengelolaan linen dilakukan melalui mitra jasa *laundry* medis berizin. Dalam prosesnya, vendor terlebih dahulu mengantarkan linen bersih, di mana petugas wajib menggunakan baju *scrub* milik rumah sakit untuk menjaga higienitas. Serah terima linen bersih dan kotor dilakukan bersama dengan staf rumah sakit, sebelum linen kotor dibawa untuk diproses lebih lanjut melalui tahapan pencucian terpisah, pengeringan, penyetrikaan, pengendalian kualitas, pelipatan, dan pengemasan. Setelah selesai, linen didistribusikan kembali ke unit rumah sakit untuk digunakan kembali.

Sebagai bagian dari upaya pengurangan limbah dan pemanfaatan kembali material, Perseroan juga telah telah menerapkan inisiatif donasi linen bekas yang masih layak pakai melalui pihak ketiga berizin. Linen yang telah melalui proses seleksi dan memastikan tidak terkontaminasi dikelola oleh mitra tersebut untuk dimanfaatkan kembali sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Inisiatif ini tidak hanya berkontribusi pada pengurangan timbulan limbah tekstil, tetapi juga memberikan nilai sosial melalui pemanfaatan kembali linen yang masih memenuhi standar kelayakan.

In healthcare service operations, used linen such as bed sheets, blankets, towels, patient clothing, and medical staff uniforms constitutes one of the waste sources that requires special management. Used linen may be contaminated with blood, bodily fluids, or microorganisms, and if not handled properly, it may pose infection risks and health hazards for workers and the surrounding environment.

The Company implements procedures for managing used linen separately from other waste and integrates them into the hospital infection control system. Used linen is collected from each service unit using closed containers and classified based on the level of contamination. Transportation is carried out through designated routes to prevent contact with public areas and minimize the risk of cross-contamination. Linen that is no longer suitable for use is returned and replaced through licensed medical laundry service providers, while linen that remains suitable for use is processed through washing and sterilization in accordance with applicable hygiene and safety standards.

Soiled linen is collected from inpatient units (RWI), outpatient units (RWJ), and treatment rooms using closed containers, then segregated into infectious and non-infectious categories and transported through designated routes to minimize the risk of cross-contamination. The linen is subsequently transferred to the laundry area for weighing and sorting, with an exception applied to infectious linen.

Linen management is carried out through licensed medical laundry service providers. In practice, vendors first deliver clean linen, during which their personnel are required to wear hospital-issued scrub attire to ensure hygiene standards. The handover of both clean and soiled linen is conducted jointly with hospital staff before the soiled linen is taken for further processing. This includes separate washing for infectious and non-infectious linen, drying, pressing, quality control, folding, and packaging. Upon completion, the linen is redistributed to hospital units for reuse.

As part of efforts to reduce waste and promote material reuse, the Company has also implemented an initiative to donate used linen that is still suitable for use through licensed third parties. Linen that has undergone a selection process and has been confirmed to be uncontaminated is managed by these partners for reuse in accordance with applicable regulations. This initiative not only contributes to reducing textile waste generation but also provides social value through the reuse of linen that still meets usability standards.

Pengelolaan Limbah Makanan
Food Waste Management

Salah satu tantangan utama dalam operasional rumah sakit adalah limbah makanan (*food waste*), yang berasal dari kantin dan konsumsi makanan pasien. Untuk mengatasi hal ini, Perseroan mengedukasi karyawan agar lebih bijak dalam mengambil makanan sesuai kebutuhan serta meningkatkan kesadaran akan pentingnya donasi makanan yang masih layak konsumsi. Program ini mencakup berbagai langkah strategis, seperti:

- Edukasi Porsi Makan yang Sesuai
  Karyawan diberikan pemahaman untuk mengambil makanan sesuai kebutuhan guna meminimalkan sisa makanan yang terbuang. Selain itu, kantin rumah sakit mengoptimalkan sistem pengukuran porsi agar produksi makanan lebih terkontrol dan tidak berlebihan.

One of the main challenges in hospital operations is food waste, which originates from the cafeteria and patient meal consumption. To address this issue, the Company educates employees to take food more responsibly according to their needs and raises awareness of the importance of donating food that remains safe for consumption. This program includes several strategic measures, such as:

- Appropriate Portion Education
  Employees are encouraged to take food according to their needs to minimize leftover food waste. In addition, the hospital cafeteria optimizes portion measurement systems to ensure food production is more controlled and not excessive.



- Donasi Makanan: Mengurangi Limbah, Memberikan Manfaat bagi Masyarakat
  Perseroan berkomitmen untuk meminimalkan limbah makanan sekaligus berkontribusi bagi masyarakat melalui program donasi makanan. Makanan berlebih yang masih layak dikonsumsi disalurkan ke *shelter* atau pihak yang membutuhkan, memastikan bahwa sumber daya yang tersedia dapat dimanfaatkan secara lebih optimal.

- Food Donation: Reducing Waste, Providing Benefits to the Community
  The Company is committed to minimizing food waste while contributing to the community through food donation programs. Surplus food that remains safe for consumption is distributed to shelters or parties in need, ensuring that available resources are utilized more optimally.

Perseroan memahami bahwa membangun kepercayaan dalam program donasi makanan memerlukan sistem yang transparan dan dapat diandalkan. Oleh karena itu, rumah sakit terus memastikan bahwa setiap makanan yang didonasikan telah memenuhi standar keamanan pangan serta tersalurkan dengan prosedur yang tepat. Sementara itu, makanan yang tidak dapat didonasikan diproses lebih lanjut guna mengurangi dampak lingkungan.

The Company understands that building trust in food donation programs requires a transparent and reliable system. Therefore, the hospital continuously ensures that every donated food item meets food safety standards and is distributed through proper procedures. Meanwhile, food that cannot be donated is further processed to reduce environmental impacts.

Pada tahun 2025, Perseroan terus mendorong peningkatan praktik pengelolaan makanan yang lebih berkelanjutan melalui koordinasi dengan vendor di masing-masing unit rumah sakit. Dalam hal ini, pengelolaan makanan dan limbah makanan dilakukan oleh vendor, termasuk dalam penanganan makanan berlebih maupun limbah yang dihasilkan. Perseroan tetap memastikan bahwa vendor menerapkan praktik yang bertanggung jawab serta sesuai dengan standar yang berlaku, guna meminimalkan dampak lingkungan dari limbah makanan.

In 2025, the Company continued to encourage the implementation of more sustainable food management practices through coordination with vendors across hospital units. In this regard, food and food waste management are carried out by vendors, including the handling of excess food and generated waste. The Company ensures that vendors implement responsible practices in accordance with applicable standards to minimize the environmental impact of food waste.

Menjaga Sumber Daya Air [POJK F.8] [GRI 303-1] [GRI 303-2] [GRI 303-3] [GRI 303-4] [GRI 303-5]
Protecting Water Resources

Perseroan menyadari bahwa air merupakan sumber daya bersama yang memiliki peran strategis dalam keberlangsungan layanan kesehatan. Oleh karena itu. Perseroan berkomitmen untuk mengelola penggunaan air secara bertanggung jawab. menjaga kualitasnya. serta memastikan keberlanjutan sumber air dalam jangka panjang. Komitmen ini menjadi bagian dari pendekatan pengelolaan lingkungan yang terintegrasi dalam operasional rumah sakit. [GRI 3-3]

The Company recognizes that water is a shared resource with a strategic role in sustaining healthcare services. Therefore, the Company is committed to managing water usage responsibly, maintaining water quality, and ensuring the long-term sustainability of water resources. This commitment forms part of the environmental management approach integrated into hospital operations. [GRI 3-3]

Dalam kegiatan operasional Perseroan. air adalah elemen penting terutama untuk prosedur sterilisasi alat medis. perawatan pasien. sanitasi. dan operasional sehari-hari. Sebagai elemen yang krusial dalam operasional rumah sakit di tengah ancaman perubahan iklim yang ekstrem. Perseroan memahami urgensi menjaga ketersediaan air. Komitmen tersebut diwujudkan melalui pencegahan potensi kontaminasi. pemeliharaan sistem secara berkala. serta pengelolaan penggunaan air yang memperhatikan keseimbangan lingkungan secara berkelanjutan.

In the Company's operational activities, water is an essential element, particularly for medical equipment sterilization procedures, patient care, sanitation, and daily operational needs. As a critical component of hospital operations amid the growing threat of extreme climate change, the Company recognizes the urgency of maintaining water availability. This commitment is implemented through the prevention of potential contamination, periodic system maintenance, and responsible water usage management that considers environmental balance in a sustainable manner.

Sebagai bentuk implementasi komitmen tersebut. Perseroan secara proaktif menerapkan berbagai inisiatif pengelolaan air. Upaya ini mencakup:

- Optimalisasi Sumber dan Penggunaan Air
  Perseroan menggunakan berbagai sumber air. seperti PDAM dan sumur bor. untuk mendukung operasional rumah sakit. Penggunaan air tanah melalui sumur bor diproses dengan sistem penyaringan berkala yang terus diperbarui guna memastikan kualitas air tetap sesuai standar kesehatan. Untuk meningkatkan efisiensi. Perseroan telah menerapkan berbagai inisiatif. di antaranya:
  - Penggantian keran konvensional dengan keran sensor atau *push button* untuk mengurangi pemborosan air.
  - Sistem sanitasi hemat air yang diterapkan di berbagai unit rumah sakit yang mengoptimalkan penggunaan air tanpa mengurangi standar kebersihan dan keselamatan pasien.
  - Peningkatan sistem pemantauan konsumsi air untuk mengidentifikasi potensi inefisiensi dan melakukan perbaikan yang lebih terarah.

As part of implementing this commitment, the Company proactively applies various water management initiatives. These efforts include:

- Optimization of Water Sources and Usage
  The Company uses various water sources, such as PDAM (municipal water supply) and bore wells, to support hospital operations. Groundwater usage through bore wells is processed through periodically updated filtration systems to ensure that water quality remains in accordance with health standards. To improve efficiency, the Company has implemented several initiatives, including:
  - Replacing conventional faucets with sensor or push-button faucets to reduce water wastage.
  - Water-efficient sanitation systems implemented across various hospital units that optimize water usage without compromising hygiene standards and patient safety.
  - Enhancing water consumption monitoring systems to identify potential inefficiencies and enable more targeted improvements.

- Konservasi Air
  Perseroan menerapkan langkah-langkah konservasi air untuk mengurangi ketergantungan pada sumber air utama sekaligus meningkatkan pemanfaatan kembali air. sehingga lebih banyak air dapat dikembalikan ke lingkungan secara berkelanjutan. Upaya yang dilakukan mencakup:
  - Menggunakan kembali air yang telah diproses untuk kebutuhan tertentu. seperti penyiraman tanaman dan sistem pendingin. guna mengoptimalkan konsumsi air.
  - Mengembangkan sistem pengukuran efektivitas daur ulang air. yang ke depan akan digunakan untuk menentukan tingkat efisiensi dari program konservasi yang diterapkan.
  - Membangun sumur resapan untuk mengurangi genangan air dan membantu penyerapan kembali air hujan ke dalam tanah.

Dalam pemenuhan kebutuhan air. Perseroan memprioritaskan penggunaan air dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai bentuk kepatuhan terhadap ketentuan Peraturan Gubernur DKI Jakarta No. 93 Tahun 2021 tentang Zona Bebas Air Tanah. Kebijakan ini dipandang sebagai langkah strategis untuk mengurangi ketergantungan pada air tanah sekaligus mendukung upaya konservasi sumber daya air di wilayah operasional Perseroan.

- Water Conservation
  The Company implements water conservation measures to reduce dependence on primary water sources while increasing water reuse, allowing more water to be sustainably returned to the environment. These efforts include:
  - Reusing treated water for certain purposes, such as plant irrigation and cooling systems, to optimize water consumption.
  - Developing systems to measure the effectiveness of water recycling, which will be used in the future to determine the efficiency level of conservation programs implemented.
  - Constructing infiltration wells to reduce surface water pooling and support the absorption of rainwater back into the ground.

In fulfilling its water needs, the Company prioritizes the use of water supplied by the Regional Drinking Water Company (PDAM) as a form of compliance with the provisions of DKI Jakarta Governor Regulation No. 93 of 2021 concerning Groundwater-Free Zones. This policy is viewed as a strategic step to reduce dependence on groundwater while supporting water resource conservation efforts within the Company's operational areas.

Pengambilan Air [POJK F.8] [GRI 303-3] [E-04]
Water Intake

Sumber Source	Satuan Unit	2025	2024	2023
Air Tanah | Groundwater				
Air Tawar | Freshwater (≤ 1000 mg/L TDS)	m³	65.940	511.575	446.280
Air PDAM | PDAM Water				
Air Tawar | Freshwater (≤ 1000 mg/L TDS)	m³	267.792	827.288	1.456.433
Jumlah | Total	**m³**	**333.732**	**1.338.863**	**1.902.713**

Konsumsi Air [GRI 303-5]
Water Consumption

Uraian Description	Satuan Unit	2025	2024	2023
Konsumsi Air | Water Consumption	m³	369.339	659.998	923.324

Keterangan: | Description:
- Data pengambilan dan konsumsi air tahun 2025 mencakup seluruh unit Rumah Sakit. | Water intake and consumption data in 2025 cover all Hospital units.
- Data tahun 2024 dan 2023 disajikan kembali untuk meningkatkan keterbandingan dengan tahun 2025, seiring dengan adanya perbedaan cakupan perhitungan pada periode sebelumnya. | The 2024 and 2023 data have been restated to improve comparability with 2025, in line with differences in the scope of calculation in the previous periods.

Pengelolaan dan Pemurnian Air Limbah [GRI 303-2]
Wastewater Management and Treatment

Sejalan dengan penggunaan air dalam skala operasional rumah sakit. Perseroan juga menyadari potensi dampak lingkungan yang dapat timbul dari air limbah. Dalam hal ini. Perseroan telah mengimplementasikan sistem pengelolaan air dan manajemen risiko yang komprehensif atas risiko dampak mungkin ditimbulkan oleh pembuangan air limbah. seperti kandungan mikroorganisme. zat beracun. dan bahan kimia radioaktif.

In line with the use of water on a hospital operational scale, the Company also recognizes the potential environmental impacts that may arise from wastewater. In this regard, the Company has implemented a comprehensive water management system and risk management approach to address potential impacts arising from wastewater discharge, such as the presence of microorganisms, toxic substances, and radioactive chemical materials.

Untuk mengendalikan risiko tersebut. Perseroan menerapkan sistem pengelolaan air limbah yang komprehensif melalui pengoperasian Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL). Seluruh air limbah yang dihasilkan diolah terlebih dahulu sebelum dilepas ke badan air. guna memastikan bahwa kualitas air buangan telah memenuhi baku mutu yang ditetapkan.

To control these risks, the Company implements a comprehensive wastewater management system through the operation of a Wastewater Treatment Plant (WWTP). All wastewater generated is treated before being discharged into water bodies to ensure that the quality of the effluent complies with the established regulatory standards.

Pada tahun 2025. seluruh unit Perseroan telah memenuhi baku mutu air buangan tanpa adanya insiden tumpahan dalam operasional. Untuk meningkatkan efisiensi dalam proses pengelolaan air limbah. Perseroan menerapkan:

- Sistem *grease trap* untuk menyaring limbah minyak dan lemak dari dapur rumah sakit sebelum memasuki sistem pengolahan air sehingga kualitas air limbah lebih baik.
- Peningkatan sistem pemantauan air limbah untuk mendeteksi potensi pencemaran sejak dini dan memastikan kepatuhan terhadap standar lingkungan.

In 2025, all Company units complied with wastewater discharge standards, with no spill incidents occurring during operations. To improve efficiency in the wastewater management process, the Company has implemented:

- A grease trap system to filter oil and grease waste from hospital kitchens before it enters the water treatment system, thereby improving wastewater quality.
- Enhanced wastewater monitoring systems to detect potential contamination at an early stage and ensure compliance with environmental standards.

Pembuangan Air [OJK B.2] [GRI 303-4]
Water Discharge

Uraian Description	Satuan Unit	2025	2024	2023
Air tanah | Groundwater	m³	20.523	315.517	161.814
Air PDAM | PDAM Water	m³	176.589	322.345	529.436
Buangan IPAL | WWTP Discharge	m³	3.239	-	-
Jumlah | Total	**m³**	**200.351**	**637.862**	**691.250**

Catatan: | Note:
- Data pembuangan air tahun 2025 mencakup seluruh unit Rumah Sakit, dimana pembuangan ke air tanah hanya dilakukan oleh unit MHTG, sedangkan pembuangan air ke PDAM dilakukan oleh unit MHTG, MHSB, MHJS, dan MHKN. | The 2025 water discharge data covers all Hospital units, where groundwater discharge is only carried out by the MHTG unit, while discharge to municipal water (PDAM) is carried out by the MHTG, MHSB, MHJS, and MHKN units.
- Khusus untuk unit MHBG, data pembuangan air tahun 2025 berasal dari pengukuran melalui meteran inlet Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL). Pengukuran ini mulai dilakukan pada tahun 2025 seiring dengan selesainya renovasi sistem IPAL pada periode 2023-2024, yang mencakup peningkatan kapasitas dari 86 m³ menjadi 120 m³. | Specifically for the MHBG unit, the 2025 water discharge data is derived from measurements based on the inlet meter of the Wastewater Treatment Plant (WWTP). This measurement was implemented starting in 2025 following the completion of the WWTP system renovation during the 2023–2024 period, which included an increase in capacity from 86 m³ to 120 m³.
- Data tahun 2024 dan 2023 disajikan kembali untuk meningkatkan keterbandingan dengan tahun 2025, seiring dengan adanya perbedaan cakupan perhitungan pada periode sebelumnya. | The 2024 and 2023 data have been restated to improve comparability with 2025, in line with differences in the scope of calculation in the previous periods.

Dengan pengelolaan yang terukur dan efektif. pada tahun 2025 tidak dilaporkan adanya tumpahan limbah. bahan kimia. maupun bahan-bahan lainnya yang signifikan yang diakibatkan oleh kegiatan operasional Perseroan. Berbagai upaya pengelolaan limbah yang dilakukan telah berjalan beriringan dengan kebijakan pengelolaan lingkungan. **[POJK F.15]**

With measured and effective management, in 2025 there were no reported significant spills of waste, chemicals, or other materials resulting from the Company's operational activities. The various waste management efforts implemented have been carried out in parallel with the Company's environmental management policies. **[POJK F.15]**

Efisiensi Energi dan Mengurangi Jejak Karbon

[POJK F.6] [POJK F.7] [POJK F.12] [GRI 302-1] [GRI 302-3] [GRI 302-4] [SASB HC-DY-130A.1]

Energy Efficiency and Reducing Carbon Footprint

Perseroan menyadari bahwa konsumsi energi merupakan salah satu aspek operasional dengan dampak lingkungan yang signifikan, khususnya dalam konteks perubahan iklim global. Sebagai fasilitas layanan kesehatan yang beroperasi selama 24 jam setiap hari, rumah sakit memiliki tingkat kebutuhan energi yang tinggi untuk menjamin keselamatan pasien, keandalan peralatan medis, serta kontinuitas layanan. Sistem pencahayaan, pendinginan, pemanasan, peralatan medis, serta ventilasi bertekanan tinggi di ruang steril bergantung pada pasokan energi yang stabil untuk memastikan layanan kesehatan berjalan tanpa gangguan. Oleh karena itu, Perseroan menempatkan efisiensi energi sebagai bagian penting dari pengelolaan lingkungan dan pengendalian risiko operasional. **[GRI 3-3]**

Di Perseroan, pendekatan efisiensi energi difokuskan pada upaya pengendalian konsumsi tanpa mengurangi mutu layanan medis. Efisiensi energi dipandang tidak hanya sebagai langkah efisiensi biaya, tetapi juga sebagai kontribusi nyata dalam menekan emisi gas rumah kaca dan meningkatkan ketahanan operasional rumah sakit dalam jangka panjang.

The Company recognizes that energy consumption is one of the operational aspects with significant environmental impact, particularly in the context of global climate change. As a healthcare facility operating 24 hours a day, hospitals have high energy requirements to ensure patient safety, the reliability of medical equipment, and continuity of services. Lighting systems, cooling, heating, medical equipment, and high-pressure ventilation in sterile rooms depend on a stable energy supply to ensure uninterrupted healthcare services. Therefore, the Company places energy efficiency as an important component of environmental management and operational risk control. **[GRI 3-3]**

Within the Company, the approach to energy efficiency focuses on controlling consumption without compromising the quality of medical services. Energy efficiency is viewed not only as a cost-efficiency measure but also as a tangible contribution to reducing greenhouse gas emissions and strengthening the long-term operational resilience of hospitals.

Inisiatif Efisiensi Energi
Energy Efficiency Initiatives

Upaya efisiensi energi di lingkungan Perseroan dilaksanakan melalui sejumlah inisiatif berikut:

- Penggunaan Lampu LED dan Sistem Inverter
  Penggantian lampu konvensional dengan lampu LED di berbagai fasilitas rumah sakit berkontribusi pada penurunan konsumsi energi. Selain itu, sistem inverter diterapkan pada *lift* dan pendingin udara (AC) untuk meningkatkan efisiensi energi.

- Optimasi Sistem Pendinginan dan Ventilasi
  Untuk meningkatkan efisiensi operasional sistem *Heating, Ventilation, and Air Conditioning* (HVAC), Perseroan menerapkan *Variable Frequency Drive* (VFD) pada pompa air, yang membantu menyesuaikan penggunaan energi sesuai dengan kebutuhan rumah sakit.

- Migrasi ke *Cloud Computing*
  Dengan memindahkan sistem administrasi dan data ke layanan berbasis *cloud*, Perseroan mengurangi kebutuhan infrastruktur fisik yang memerlukan daya listrik tinggi, seperti server lokal dan perangkat IT konvensional.

Energy efficiency efforts within the Company are implemented through the following initiatives:

- Use of LED Lighting and Inverter Systems
  The replacement of conventional lighting with LED lamps across various hospital facilities contributes to reduced energy consumption. In addition, inverter systems are applied to elevators and air conditioning (AC) systems to improve energy efficiency.
- Optimization of Cooling and Ventilation Systems
  To enhance the operational efficiency of the Heating, Ventilation, and Air Conditioning (HVAC) system, the Company applies Variable Frequency Drive (VFD) technology to water pumps, which helps adjust energy usage according to hospital needs.
- Migration to Cloud Computing
  By transferring administrative systems and data to cloud-based services, the Company reduces the need for physical infrastructure that requires high electrical power, such as local servers and conventional IT equipment.

- *Building Automation System* (BAS)
  Di beberapa unit rumah sakit, seperti Mayapada Hospital Jakarta Selatan (MHJS), telah diterapkan *Building Automation System* untuk mengontrol sistem pencahayaan, pendinginan, dan penggunaan listrik lainnya secara otomatis. Selain itu, pada unit lain seperti Mayapada Hospital Bogor (MHBD), juga telah digunakan lampu dengan sensor otomatis untuk meningkatkan efisiensi penggunaan energi. Perseroan juga secara berkala melakukan peremajaan kendaraan operasional, termasuk ambulans, dengan masa pakai yang dikelola antara 5 hingga 10 tahun guna memastikan efisiensi operasional dan keandalan layanan.

- Building Automation System (BAS)
  In several hospital units, such as Mayapada Hospital Jakarta Selatan (MHJS), a Building Automation System has been implemented to automatically control lighting, cooling systems, and other electricity usage. Energy efficiency initiatives are also supported by the use of motion sensor lighting in certain units, such as Mayapada Hospital Bogor (MHBD). In addition, the Company regularly renews its operational vehicles, including ambulances, with a managed useful life of 5 to 10 years to maintain operational efficiency and service reliability.

Manajemen Konsumsi Energi
Energy Consumption Management

Efisiensi energi juga diupayakan melalui manajemen dan pengaturan konsumsi yang tepat. Perseroan menerapkan berbagai strategi pemantauan dan optimalisasi penggunaan energi untuk memastikan operasional rumah sakit tetap efisien tanpa mengurangi kenyamanan dan keselamatan pasien. Inisiatif yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- Pencatatan dan pemantauan suhu ruangan secara berkala untuk memastikan operasional pendinginan berjalan optimal tanpa konsumsi daya yang berlebihan.
- Penyesuaian *set point* temperatur pada *boiler* dan *heat pump* guna meningkatkan efisiensi pemanasan air yang digunakan dalam fasilitas rumah sakit.
- Pengurangan jam operasional peralatan non-esensial, seperti pembatasan penggunaan *water heater* dan pengaturan jam operasional *lift* di luar jam sibuk.
- Penggantian perangkat listrik dengan versi lebih hemat energi berlogo *energy star,* seperti pada peralihan dari *chiller* konvensional ke model dengan efisiensi lebih baik.

Energy efficiency is also pursued through proper management and regulation of energy consumption. The Company implements various monitoring and optimization strategies to ensure hospital operations remain efficient without compromising patient comfort and safety. The initiatives include:

- Recording and regularly monitoring room temperatures to ensure cooling systems operate optimally without excessive power consumption.
- Adjusting temperature set points on boilers and heat pumps to improve the efficiency of water heating used in hospital facilities.
- Reducing operating hours of non-essential equipment, such as limiting the use of water heaters and regulating elevator operating hours outside peak periods.
- Replacing electrical equipment with more energy-efficient versions bearing the Energy Star label, such as transitioning from conventional chillers to models with higher efficiency.

Konsumsi Energi
[OJK B.2] [OJK F.6] [GRI 302-1] [GRI 302-3] [GRI 302-4] [SASB HC-DY-130A.1] [E-03]
Energy Consumption

Uraian Description	2025		2024		2023	
	(MJ)	(GJ)	(MJ)	(GJ)	(MJ)	(GJ)
Listrik | Electricity	68.626.739	68.627	438.145.820	438.146	431.346.610	431.347
Diesel	144.289	144	193.072	193	1.754.883	1.755
Total	**68.771.028**	**68.771**	**438.338.892**	**438.339**	**433.101.493**	**433.101**

Catatan: | Note:
- Konversi energi menggunakan faktor, yaitu 1 kWh listrik setara dengan 3,6 MJ dan 1 liter diesel setara dengan 36,4 MJ, berdasarkan metodologi School of Oceanography, University of Washington. | Energy conversion applies the following factors: 1 kWh of electricity equals 3.6 MJ and 1 liter of diesel equals 36.4 MJ, based on the methodology of the School of Oceanography, University of Washington.
- Data konsumsi energi tahun 2025 disajikan berdasarkan konsolidasi data dari seluruh unit operasional. | Energy consumption data for 2025 are presented based on the consolidated data from all operational units.
- Data tahun 2024 dan 2023 disajikan kembali berdasarkan kompilasi data yang tersedia pada masing-masing unit operasional, dengan adanya perbedaan pendekatan pengukuran dan cakupan data dibandingkan tahun 2025, sehingga tidak dapat diperbandingkan secara langsung. | The 2024 and 2023 data have been restated based on the compilation of available data from each operational unit, with differences in measurement approach and data scope compared to 2025, and therefore are not directly comparable.

Intensitas Energi [OJK F.6] [GRI 302-1] [GRI 302-3]
Energy Intensity

Uraian Description	Unit	2025	2024	2023
Total Konsumsi Energi | Total Energy Consumption	GJ	68.771	438.339	433.101
Pendapatan | Revenue	Rp Juta | Rp Million	2.589.440	2.340.431	2.503.174
Intensitas Energi | Energy Intensity	**GJ/Rp Juta | GJ/Rp Million**	**0,03**	**0,19**	**0,17**

Catatan: | Note:
Perhitungan intensitas energi menggunakan satuan Giga Joules (GJ) dan rasio GJ/Rp juta untuk memastikan keselarasan dengan pelaporan *ESG Core Metrics* pada *Form* E020 Penyampaian Laporan Tahunan dan Keberlanjutan melalui SPE-IDXnet. | Energy intensity is calculated using Giga Joules (GJ) and the GJ/Rp million ratio to ensure alignment with ESG Core Metrics reporting in Form E020 for the submission of Annual and Sustainability Reports through SPE-IDXnet.

Inisiatif Pengendalian Emisi [POJK F.12] [E-07]
Emission Control Initiatives

Dalam operasional sehari-hari, Perseroan masih menggunakan energi fosil, khususnya untuk genset dan kendaraan operasional, yang berkontribusi terhadap emisi gas rumah kaca. Menyadari potensi dampak tersebut, Perseroan berkomitmen untuk mengelola dan menekan emisi melalui kepatuhan terhadap baku mutu serta langkah-langkah berikut: [GRI 3-3]

- Uji Emisi Berkala
  Perseroan secara rutin melakukan uji emisi pada kendaraan operasional, termasuk armada ambulans, setiap 3 hingga 6 bulan untuk memastikan kepatuhan terhadap standar lingkungan yang berlaku. Pengujian ini dilakukan bekerja sama dengan laboratorium terakreditasi Komite Akreditasi Nasional (KAN) guna memverifikasi bahwa emisi yang dihasilkan tetap dalam batas aman. Hasil uji terbaru menunjukkan bahwa armada rumah sakit telah memenuhi standar emisi yang ditetapkan, mencerminkan komitmen Perseroan dalam menjaga kualitas udara dan mengurangi dampak lingkungan dari operasionalnya.

In daily operations, the Company still uses fossil energy, particularly for generators and operational vehicles, which contributes to greenhouse gas emissions. Recognizing these potential impacts, the Company is committed to managing and reducing emissions through compliance with established emission standards as well as the following measures: [GRI 3-3]

- Periodic Emission Testing
  The Company routinely conducts emission testing on operational vehicles, including the ambulance fleet, every 3 to 6 months to ensure compliance with applicable environmental standards. These tests are carried out in collaboration with laboratories accredited by the National Accreditation Committee (KAN) to verify that the emissions produced remain within safe limits. The latest test results indicate that the hospital fleet meets the established emission standards, reflecting the Company's commitment to maintaining air quality and reducing the environmental impact of its operations.

- Penggunaan Bahan Bakar Ramah Lingkungan
  Perseroan mulai beralih ke biodiesel sebagai bahan bakar utama untuk kendaraan operasionalnya sebagai bagian dari upaya mengurangi dampak lingkungan. Biodiesel dipilih karena lebih ramah lingkungan dibandingkan solar konvensional, dengan emisi karbon dioksida (CO_2) yang lebih rendah serta hampir tidak menghasilkan sulfur dioksida (SO_2).
- Optimalisasi Penggunaan Kendaraan
  Operasional perseroan menerapkan manajemen jadwal kendaraan yang lebih terstruktur guna mengoptimalkan penggunaan bahan bakar dan meningkatkan efisiensi operasional.
- Area Parkir Khusus Karyawan
  Perseroan menyediakan area parkir khusus bagi karyawan yang menggunakan sistem berbagi kendaraan (*carpooling*). Inisiatif ini bertujuan untuk mengurangi jumlah kendaraan pribadi di area rumah sakit, sehingga membantu mengurangi kemacetan dan emisi kendaraan.

Sepanjang tahun 2025, Perseroan berhasil mempertahankan kepatuhan terhadap standar emisi yang berlaku dan memastikan bahwa seluruh operasional tetap berjalan dalam batas regulasi lingkungan.

- Use of Environmentally Friendly Fuel

  The Company has begun transitioning to biodiesel as the primary fuel for its operational vehicles as part of its efforts to reduce environmental impact. Biodiesel is chosen because it is more environmentally friendly than conventional diesel, producing lower carbon dioxide (CO_2) emissions and almost no sulfur dioxide (SO_2).
- Optimization of Vehicle Usage
  The Company's operations implement a more structured vehicle scheduling management system to optimize fuel usage and improve operational efficiency.

- Dedicated Parking Area for Employees
  The Company provides dedicated parking areas for employees who participate in carpooling. This initiative aims to reduce the number of private vehicles in hospital areas, thereby helping to reduce congestion and vehicle emissions.

Throughout 2025, the Company successfully maintained compliance with applicable emission standards and ensured that all operations continued to operate within environmental regulatory limits.

Emisi yang Dihasilkan
[OJK B.2] [POJK F.11] [POJK F.12] [GRI 305-1] [GRI 305-2] [GRI 305-4] [GRI 305-5] [E-01] [E-02]
Emissions Generated

Uraian Description	Satuan Unit	2025	2024	2023
Emisi Langsung-Cakupan 1 | Direct Emissions – Scope 1	ton CO_2Eq	11	14	130
Emisi Langsung-Cakupan 2 | Direct Emissions – Scope 2	ton CO_2Eq	16.585	105.885	104.242
Total Emisi | Total Emissions	ton CO_2Eq	16.595	105.900	104.372
Intensitas Emisi | Emissions Intensity	ton CO_2Eq/Rp Juta | ton CO_2Eq/Rp million	0,01	0,05	0,04
Pengurangan Emisi | Emissions Reduction	ton CO_2Eq	89.304	-	-

Catatan: | Notes:
- Perhitungan emisi GRK Cakupan 1 dilakukan berdasarkan konsumsi bahan bakar diesel dengan menggunakan pendekatan nilai kalor dan faktor emisi standar yang mengacu pada pedoman *Intergovernmental Panel on Climate Change* (IPCC). | Scope 1 GHG emissions are calculated based on diesel fuel consumption using calorific values and standard emission factors in accordance with the Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC) guidelines.
- Perhitungan emisi GRK Cakupan 2 dilakukan berdasarkan konsumsi listrik dengan menggunakan faktor emisi sistem interkoneksi tenaga listrik yang diterbitkan oleh Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM). | Scope 2 GHG emissions are calculated based on electricity consumption using the grid emission factor published by the Ministry of Energy and Mineral Resources (ESDM).
- Data konsumsi energi yang digunakan sebagai dasar perhitungan emisi disajikan dalam satuan *Mega Joule* (MJ) dan telah dikonversikan sesuai dengan kebutuhan perhitungan emisi. | Energy consumption data used as the basis for emissions calculation are presented in Mega Joules (MJ) and have been converted as required for emissions calculation.
- Data tahun 2024 dan 2023 disajikan kembali berdasarkan kompilasi data yang tersedia pada masing-masing unit operasional, dengan adanya perbedaan pendekatan pengukuran dan cakupan data dibandingkan tahun 2025, sehingga tidak dapat diperbandingkan secara langsung. | The 2024 and 2023 data have been restated based on the compilation of available data from each operational unit, with differences in measurement approach and data scope compared to 2025, and therefore are not directly comparable.
- Perhitungan intensitas emisi menggunakan satuan ton CO^2Eq/Rp juta untuk memastikan keselarasan dengan pelaporan *ESG Core Metrics* pada *Form* E020 Penyampaian Laporan Tahunan dan Keberlanjutan melalui SPE-IDXnet. | Emission intensity is calculated using ton CO^2Eq/Rp million ratio to ensure alignment with ESG Core Metrics reporting in Form E020 for the submission of Annual and Sustainability Reports through SPE-IDXnet.

Turut Menjaga Keanekaragaman Hayati [POJK F.9] [POJK F.10]
Preserving Biodiversity

Lokasi operasional Perseroan tidak berada di dalam maupun berdekatan dengan Kawasan Lindung atau kawasan dengan Nilai Keanekaragaman Hayati Tinggi di luar kawasan lindung. Dengan demikian, kegiatan operasional rumah sakit tidak menimbulkan dampak langsung terhadap spesies yang dilindungi maupun habitat dengan nilai konservasi tinggi.

The Company's operational locations are not located within or adjacent to Protected Areas or areas with High Biodiversity Value outside protected zones. Therefore, hospital operational activities do not cause direct impacts on protected species or habitats with high conservation value.

Meskipun tidak memiliki eksposur langsung terhadap kawasan sensitif, Perseroan tetap mengintegrasikan pengelolaan ekosistem lokal sebagai bagian dari praktik keberlanjutan. Pendekatan ini diwujudkan melalui pengembangan ruang terbuka hijau, pemilihan vegetasi adaptif, serta pengelolaan lanskap yang mendukung keseimbangan mikroekosistem di sekitar fasilitas rumah sakit.

Although it does not have direct exposure to sensitive areas, the Company continues to integrate local ecosystem management as part of its sustainability practices. This approach is implemented through the development of green open spaces, the selection of adaptive vegetation, and landscape management that supports the balance of micro-ecosystems surrounding hospital facilities.

Pada Mayapada Hospital Bandung yang telah memperoleh sertifikasi *Greenship* dan EDGE, pengelolaan lanskap menjadi bagian dari desain bangunan berkelanjutan. Area hijau dan taman terintegrasi difungsikan sebagai *healing environment* sekaligus berperan dalam peningkatan kualitas udara, pengendalian suhu mikro, serta pengurangan efek *urban heat island*.

At Mayapada Hospital Bandung, which has obtained Greenship and EDGE certification, landscape management forms part of the sustainable building design. Green areas and integrated gardens function as a healing environment while also contributing to improved air quality, microclimate temperature control, and the reduction of the urban heat island effect.



Sementara itu, Mayapada Hospital Nusantara di Ibu Kota Nusantara dirancang selaras dengan visi kawasan sebagai kota berkonsep *forest city*. Dalam perencanaannya, sebagian signifikan area lahan dialokasikan untuk ruang terbuka hijau termasuk *healing garden* dan lanskap permeabel yang mendukung resapan air hujan. Pendekatan ini membantu menjaga keseimbangan hidrologis kawasan sekaligus mendukung kualitas lingkungan sekitar.

Secara berkelanjutan, Perseroan melakukan penanaman dan pemeliharaan pohon pada area operasional sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas udara, stabilisasi suhu lingkungan, serta penciptaan ruang publik yang sehat bagi pasien, tenaga medis, karyawan, dan masyarakat sekitar.

Meanwhile, Mayapada Hospital Nusantara in the Nusantara Capital City is designed in alignment with the area's vision as a forest city. In its planning, a significant portion of the land area is allocated to green open space, including healing gardens and permeable landscapes that support rainwater absorption. This approach helps maintain the hydrological balance of the area while also supporting the surrounding environmental quality.

On an ongoing basis, the Company conducts tree planting and maintenance activities within its operational areas as part of efforts to improve air quality, stabilize environmental temperatures, and create healthy public spaces for patients, medical personnel, employees, and the surrounding community.

Edukasi dan Kesadaran Lingkungan

Environmental Education and Awareness

Perseroan meyakini bahwa efektivitas pengelolaan lingkungan sangat ditentukan oleh tingkat pemahaman dan kesadaran seluruh insan Perseroan terhadap risiko dan dampak lingkungan dari aktivitas operasional sehari-hari. Oleh karena itu, edukasi dan peningkatan kesadaran lingkungan diposisikan sebagai elemen pendukung utama dalam penerapan konsep *Green Hospital*.

The Company believes that the effectiveness of environmental management is largely determined by the level of understanding and awareness among all Company personnel regarding the environmental risks and impacts of daily operational activities. Therefore, environmental education and awareness enhancement are positioned as key supporting elements in the implementation of the Green Hospital concept.

Edukasi lingkungan dilaksanakan secara terintegrasi melalui berbagai program edukasi, termasuk pengelolaan limbah makanan (*food waste*), pengurangan sampah, dan penerapan gaya hidup ramah lingkungan.

Environmental education is implemented in an integrated manner through various educational programs, including food waste management, waste reduction, and the adoption of environmentally friendly lifestyles.

Bentuk edukasi yang dilakukan mencakup antara lain:

- Sosialisasi pemilahan limbah sesuai kategori dan kode warna di area pelayanan medis dan nonmedis.
- Edukasi penggunaan air dan energi secara bijak kepada karyawan, termasuk kebiasaan operasional sederhana seperti mematikan peralatan yang tidak digunakan.

Forms of education implemented include, among others:

- Socialization of waste segregation according to categories and color codes in medical and non-medical service areas.
- Education on responsible use of water and energy for employees, including simple operational habits such as turning off unused equipment.

- Penyampaian kebijakan pengurangan penggunaan plastik sekali pakai dan kertas melalui media internal dan pengarahan unit kerja.
- Edukasi perilaku hidup bersih dan sehat yang turut mendukung kebersihan lingkungan rumah sakit.

- Communication of policies to reduce the use of single-use plastics and paper through internal media and departmental briefings.
- Education on clean and healthy living behaviors that also support the cleanliness of the hospital environment.

Selain karyawan, Perseroan juga mendorong peningkatan kesadaran lingkungan bagi pasien dan pengunjung melalui penyediaan sarana pemilahan sampah, informasi visual di area publik, serta penerapan aturan lingkungan yang konsisten di seluruh area rumah sakit.

In addition to employees, the Company also encourages environmental awareness among patients and visitors through the provision of waste segregation facilities, visual information in public areas, and the consistent implementation of environmental rules throughout hospital premises.



Pengaduan Lingkungan [POJK F.16] [POJK F.24]
Environmental Complaints

Perseroan berkomitmen untuk menjalankan kegiatan usaha secara bertanggung jawab dengan mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang lingkungan hidup. Sebagai bagian dari komitmen tersebut, Perseroan menyediakan mekanisme bagi pemangku kepentingan untuk menyampaikan pengaduan atau masukan yang berkaitan dengan aspek lingkungan, serta mendorong partisipasi aktif dalam pengawasan pelaksanaan pengelolaan lingkungan.

The Company is committed to conducting its business activities responsibly by complying with applicable environmental laws and regulations. As part of this commitment, the Company provides mechanisms for stakeholders to submit complaints or feedback related to environmental aspects and encourages active participation in monitoring the implementation of environmental management.

Selama tahun 2025, Perseroan tidak menerima pengaduan yang berkaitan dengan masalah lingkungan, baik yang disampaikan secara langsung maupun melalui instansi terkait. Selain itu, Perseroan juga tidak dikenai denda, sanksi administratif, maupun bentuk penegakan hukum lainnya atas ketidakpatuhan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang lingkungan hidup. Hasil ini mencerminkan konsistensi penerapan kebijakan dan prosedur pengelolaan lingkungan, serta efektivitas pengendalian operasional yang diterapkan di seluruh fasilitas rumah sakit yang dikelola Perseroan.

Throughout 2025, the Company did not receive any complaints related to environmental issues, whether submitted directly or through relevant authorities. In addition, the Company was not subject to fines, administrative sanctions, or other forms of legal enforcement for non-compliance with environmental regulations. These results reflect the consistent implementation of environmental management policies and procedures, as well as the effectiveness of operational controls applied across all hospital facilities managed by the Company.

Risiko Lingkungan dan Ketahanan Operasional [GRI 201-2] [SASB HC-DY-450A.1]
Environmental Risks and Operational Resilience

Berbagai inisiatif efisiensi energi dan pengendalian emisi mencerminkan komitmen Perseroan dalam mendukung arah kebijakan Pemerintah menuju *Net Zero Emission* (NZE) pada tahun 2050. Dalam hal ini, Perseroan menargetkan penurunan emisi melalui efisiensi energi dan pengujian emisi kendaraan operasional secara berkala. [E-06]

Perubahan iklim menghadirkan risiko aktual dan potensial terhadap aspek finansial dan operasional layanan kesehatan. Oleh karena itu, Perseroan mengelola risiko iklim melalui pendekatan strategis yang mencakup tata kelola, strategi, manajemen risiko, serta pengembangan metrik dan sasaran.

Perseroan terus berupaya melakukan evaluasi mendalam terhadap pengelolaan risiko dan peluang yang berkaitan dengan perubahan iklim. Upaya ini ditempatkan dalam sebuah kerangka strategis yang dirancang untuk memastikan kesiapan Perseroan dalam menghadapi tantangan lingkungan. Dalam rangka mewujudkan hal tersebut, pada tahun ini Perseroan memulai adopsi awal terhadap pengungkapan Satuan Tugas Pengungkapan Keuangan Terkait Iklim (*Task Force on Climate-Related Financial Disclosure* TCFD) dan mulai mengungkapkan hal-hal yang relevan dengan pengelolaan aspek-aspek yang terkait dengan risiko lingkungan dan ketahanan operasional terhadap perubahan iklim.

Various energy efficiency and emission control initiatives reflect the Company's commitment to supporting the Government's policy direction toward achieving Net Zero Emission (NZE) by 2050. In this regard, the Company targets emission reductions through energy efficiency improvements and periodic emission testing of operational vehicles. [E-06]

Climate change presents both actual and potential risks to the financial and operational aspects of healthcare services. Therefore, the Company manages climate risks through a strategic approach encompassing governance, strategy, risk management, and the development of metrics and targets.

The Company continues to conduct in-depth evaluations of the management of risks and opportunities related to climate change. These efforts are positioned within a strategic framework designed to ensure the Company's preparedness in addressing environmental challenges. In pursuit of this objective, during this year the Company began the initial adoption of the Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD) framework and started disclosing relevant matters related to the management of environmental risks and operational resilience to climate change.

Tata Kelola [TCFD GOV.a] [TCFD GOV.b]
Governance

Perseroan mengelola risiko iklim dan lingkungan melalui kerangka manajemen risiko terintegrasi. Risiko iklim dipantau dan dievaluasi dalam *Risk Profile* tahunan, yang menjadi rujukan Direksi dan manajemen dalam pengambilan keputusan operasional serta kesiapsiagaan fasilitas. Tanggung jawab pengelolaan risiko lingkungan dilaksanakan secara lintas fungsi, melibatkan unit operasional, fasilitas, K3, dan manajemen risiko.

Dewan Komisaris dan Direksi memegang peran kunci dalam memastikan bahwa risiko dan peluang terkait perubahan iklim menjadi bagian integral dari pengambilan keputusan strategis Perseroan. Melalui penyelenggaraan rapat gabungan, Dewan Komisaris dan Direksi telah mulai mempertimbangkan dan membahas risiko dan peluang terkait dengan iklim. Informasi ini membantu manajemen dalam mulai melakukan evaluasi risiko transisi, seperti kebijakan emisi karbon, perubahan teknologi, serta risiko fisik seperti bencana alam, kenaikan permukaan air laut, dan perubahan pola cuaca.

The Company manages climate and environmental risks through an integrated risk management framework. Climate risks are monitored and evaluated in the annual Risk Profile, which serves as a reference for the Board of Directors and management in operational decision-making and facility preparedness. Responsibility for environmental risk management is implemented across functions, involving operational units, facilities management, occupational health and safety (OHS), and risk management.

The Board of Commissioners and the Board of Directors play a key role in ensuring that risks and opportunities related to climate change become an integral part of the Company's strategic decision-making. Through joint meetings, the Board of Commissioners and the Board of Directors have begun considering and discussing climate-related risks and opportunities. This information assists management in evaluating transition risks such as carbon emission policies and technological changes, as well as physical risks such as natural disasters, rising sea levels, and changing weather patterns.

Strategi [TCFD STRA.a] [TCFD STRA.b] [TCFD STRA.c]
Strategy

Risiko dan peluang terkait iklim bagi Perseroan berhubungan erat dengan perubahan kondisi lingkungan yang dapat memengaruhi operasional. Di satu sisi, perubahan iklim dapat menimbulkan risiko signifikan, seperti kerusakan properti akibat cuaca ekstrem, peningkatan biaya operasional untuk pengelolaan sumber daya, dan ketatnya regulasi lingkungan. Di sisi lain, isu iklim juga membuka peluang bagi Perseroan untuk berinovasi dalam pembangunan rumah sakit yang ramah lingkungan, mengadopsi teknologi energi terbarukan, dan memenuhi permintaan pasien akan layanan medis yang berkelanjutan.

Climate-related risks and opportunities for the Company are closely linked to environmental changes that may affect operations. On one hand, climate change can create significant risks such as property damage due to extreme weather, increased operational costs for resource management, and stricter environmental regulations. On the other hand, climate issues also present opportunities for the Company to innovate in developing environmentally friendly hospitals, adopt renewable energy technologies, and meet patient demand for sustainable healthcare services.

Sebagai bagian dari komitmen awal dalam mengintegrasikan rekomendasi TCFD, Perseroan tengah Mempertimbangkan untuk menyusun kerangka kerja untuk melakukan analisis skenario iklim di masa mendatang. Metodologi ini dirancang untuk membantu memahami potensi risiko dan peluang yang timbul akibat perubahan iklim terhadap model bisnis dan aset yang dimiliki.

As part of its initial commitment to integrating TCFD recommendations, the Company is currently considering the development of a framework to conduct climate scenario analysis in the future. This methodology is designed to help understand potential risks and opportunities arising from climate change that may affect the Company's business model and assets.

Perseroan juga terus mengkaji aspek-aspek lainnya yang berpotensi menyumbang emisi yang dapat berpengaruh terhadap perubahan iklim. Untuk itu, Perseroan dengan tegas menegakkan komitmen untuk terus mendorong implementasi konsep *Green Hospital*. Dengan demikian, Perseroan dapat terus meminimalisasi risiko dampak negatif operasionalisasi rumah sakit terhadap lingkungan.

- Menjaga kontinuitas layanan medis utama.
- Memastikan ketahanan infrastruktur dan utilitas pendukung.
- Meminimalkan dampak gangguan lingkungan terhadap keselamatan pasien dan tenaga medis.

The Company also continues to review other aspects that may contribute to emissions that influence climate change. Therefore, the Company firmly upholds its commitment to continuously encourage the implementation of the Green Hospital concept. Through this approach, the Company aims to minimize the risk of negative environmental impacts from hospital operations.

- Maintaining the continuity of core medical services.
- Ensuring the resilience of infrastructure and supporting utilities.
- Minimizing the impact of environmental disruptions on the safety of patients and medical personnel.

Manajemen Risiko [TCFD RISK.a] [TCFD RISK.b] [TCFD RISK.c]
Risk Management

Sebagai fasilitas layanan kesehatan yang beroperasi secara berkelanjutan, Perseroan menghadapi berbagai risiko lingkungan yang berpotensi memengaruhi keselamatan pasien, kelangsungan layanan, serta keandalan operasional. Risiko-risiko tersebut tidak berdiri sendiri, tetapi berkaitan erat dengan dinamika iklim, kondisi geografis, serta karakteristik operasional rumah sakit yang menuntut layanan tanpa henti.

As a healthcare service provider operating continuously, the Company faces various environmental risks that may affect patient safety, service continuity, and operational reliability. These risks do not stand alone but are closely related to climate dynamics, geographical conditions, and the operational characteristics of hospitals that require uninterrupted services.

Perseroan melakukan identifikasi risiko terkait iklim, seperti ancaman bencana alam, perubahan cuaca ekstrem, atau peningkatan

The Company identifies climate-related risks such as the threat of natural disasters, extreme weather changes, or rising temperatures that

suhu yang dapat memengaruhi kelangsungan fasilitas rumah sakit yang dikelola. Untuk itu, Perseroan telah mengembangkan desain bangunan yang adaptif terhadap perubahan iklim, termasuk penggunaan teknologi *green building* dan sistem energi terbarukan, yang dapat mengurangi ketergantungan pada energi fosil dan menurunkan emisi gas rumah kaca. Strategi mitigasi yang diterapkan juga mencakup pengelolaan limbah dan penggunaan kembali material, sehingga dapat mengurangi dampak lingkungan secara keseluruhan.

Pemantauan risiko dilakukan untuk memastikan bahwa setiap langkah mitigasi yang telah diterapkan berjalan efektif dan risiko yang dihadapi dapat dikendalikan dengan baik. Proses ini melibatkan pengumpulan data secara berkala mengenai dampak lingkungan dari kegiatan operasional Perseroan, seperti tingkat emisi karbon, pengelolaan limbah, dan penggunaan material. Dengan melakukan pemantauan yang berkelanjutan, Perseroan dapat mendeteksi adanya perubahan atau peningkatan risiko secara dini dan menyesuaikan strategi yang ada agar lebih responsif terhadap tantangan baru.

Selain risiko iklim, Perseroan juga mengelola risiko keberlanjutan lain yang berdampak pada posisi keuangan dan operasional, yang tekah diungkapkan pada Bab "Tata Kelola Keberlanjutan" dalam Laporan ini.

may affect the continuity of the hospital facilities it manages. In response, the Company has developed building designs that are adaptive to climate change, including the use of green building technology and renewable energy systems, which can reduce dependence on fossil energy and lower greenhouse gas emissions. The mitigation strategies implemented also include waste management and material reuse to reduce overall environmental impacts.

Risk monitoring is carried out to ensure that each mitigation measure implemented operates effectively, and that risks faced can be properly controlled. This process involves periodic data collection regarding environmental impacts from the Company's operational activities, such as carbon emission levels, waste management, and material usage. Through continuous monitoring, the Company can detect changes or increases in risk at an early stage and adjust existing strategies to respond more effectively to emerging challenges.

In addition to climate risks, the Company also manages other sustainability risks that affect its financial and operational position, which are disclosed in the "Sustainability Governance" chapter of this Report.

Metrik dan Target [TCFD MET.a, MET.c]
Metrics and Targets

Perseroan menerapkan beberapa metrik untuk mengelola risiko iklim sebagai bagian dari upaya untuk mengukur dan memantau pencapaian tujuan keberlanjutan. Salah satu metrik dasar yang digunakan saat ini adalah emisi Gas Rumah Kaca (GRK), yang mencakup emisi Cakupan 1 (satu) dan 2 (dua) yang dihasilkan dari operasional rumah sakit. Dengan menggunakan emisi GRK sebagai indikator utama, Perseroan dapat mengidentifikasi sejauh mana kegiatan operasional berkontribusi terhadap perubahan iklim dan mengevaluasi efektivitas langkah-langkah pengurangan emisi yang telah diterapkan. Pengukuran ini juga memungkinkan Perseroan untuk mengawasi tren emisi dari waktu ke waktu dan melakukan penyesuaian strategi.

Hingga 2025, Perseroan belum menetapkan target kuantitatif spesifik terkait iklim. Meskipun demikian, Perseroan secara bertahap mengintegrasikan pertimbangan perubahan iklim ke dalam pengelolaan risiko dan perencanaan operasional. Ke depan, Perseroan akan terus memperkuat pengelolaan lingkungan dan ketahanan iklim melalui langkah-langkah berikut:

- Penerapan efisiensi dan konservasi energi melalui audit energi tahunan (IKE), penggunaan lampu LED dan sensor otomatis, pengaturan HVAC dengan sistem

The Company applies several metrics to manage climate risks as part of efforts to measure and monitor the achievement of sustainability objectives. One of the primary metrics currently used is greenhouse gas (GHG) emissions, which include Scope 1 and Scope 2 emissions generated from hospital operations. By using GHG emissions as a key indicator, the Company can identify the extent to which operational activities contribute to climate change and evaluate the effectiveness of emission reduction measures that have been implemented. This measurement also enables the Company to monitor emission trends over time and adjust strategies accordingly.

As of 2025, the Company has not yet established specific quantitative climate-related targets. Nevertheless, the Company is gradually integrating climate change considerations into its risk management and operational planning. Going forward, the Company will continue strengthening environmental management and climate resilience through the following measures:

- Implementation of energy efficiency and conservation measures through annual energy audits (EUI), use of LED lighting and motion sensors, HVAC control using

timer, penerapan *Building Automation System* (BAS), serta pemanfaatan PLTS *rooftop*.

- Pengelolaan dan konservasi air melalui instalasi keran hemat air, pemanfaatan air hujan dan *greywater,* sistem monitoring kebocoran, serta pengolahan air limbah melalui IPAL sesuai baku mutu.

- Pengelolaan limbah medis dan non-medis melalui pemilahan berdasarkan jenis (medis, non-medis, B3, organik, dan anorganik), kerja sama dengan vendor berizin untuk pengangkutan dan pemusnahan, pengurangan plastik sekali pakai, serta pemanfaatan limbah organik menjadi kompos atau pupuk cair.
- Pengelolaan kesehatan lingkungan melalui pemantauan kualitas udara dalam ruang (IAQ), pemeliharaan AHU, pengendalian kebisingan dari genset dan peralatan, serta penanaman pohon dan pengembangan area hijau.
- Pengendalian emisi dan pencemaran melalui servis berkala kendaraan operasional dan genset, serta pemeliharaan preventif peralatan medis dan fasilitas umum.
- Penerapan prinsip bangunan dan fasilitas hijau melalui optimalisasi pencahayaan alami, ventilasi, penggunaan material ramah lingkungan, serta penyediaan ruang terbuka hijau.

timer systems, application of Building Automation Systems (BAS), and utilization of rooftop solar PV.

- Water management and conservation through the installation of water-saving fixtures, utilization of rainwater and greywater, leak monitoring systems, and wastewater treatment through IPAL in compliance with applicable standards.
- Management of medical and non-medical waste through segregation by type (medical, non-medical, hazardous, organic, and inorganic), collaboration with licensed vendors for collection and disposal, reduction of single-use plastics, and utilization of organic waste as compost or liquid fertilizer.
- Environmental health management through indoor air quality (IAQ) monitoring, maintenance of Air Handling Units (AHU), noise control from generators and equipment, as well as tree planting and development of green areas.
- Emissions and pollution control through routine servicing of operational vehicles and generators, as well as preventive maintenance of medical equipment and general facilities.
- Implementation of green building principles through optimization of natural lighting and ventilation, use of environmentally friendly materials, and provision of green open spaces.

- Pengelolaan sampah domestik melalui metode komposting dan biopori.
- Pengurangan penggunaan plastik sekali pakai melalui penggunaan gelas keramik, tumbler, serta bahan kemasan yang lebih mudah terurai.

- Penyediaan fasilitas pendukung transportasi ramah lingkungan seperti parkir sepeda dan *shuttle* bus internal.

- Domestic waste management through composting and biopore methods.
- Reduction of single-use plastics through the use of reusable items such as ceramic cups and tumblers, as well as more environmentally friendly packaging materials.
- Provision of supporting facilities for environmentally friendly transportation, such as bicycle parking and internal shuttle services.

Tanggapan terhadap Umpan Balik Laporan Keberlanjutan Tahun Sebelumnya [POJK G.3]

Response to Feedback on the Previous Year's Sustainability Report

Hingga Laporan Keberlanjutan ini diterbitkan, Perseroan tidak menerima tanggapan spesifik terkait Laporan Keberlanjutan Tahun 2024 untuk perbaikan laporan tahun berikutnya. Meski demikian, Perseroan terus melakukan penguatan kualitas pelaporan secara berkelanjutan agar selaras dengan ketentuan Peraturan OJK Nomor 51/POJK.03/2017 dan Nomor 16/SEOJK.04/2021, GRI Standari 2021, serta adopsi awal IFRS S1 dan S2 yang telah terkonsolidasi dengan TCFD. Laporan ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi yang relevan dan bermanfaat bagi para pemangku kepentingan.

As of the issuance of this Sustainability Report, the Company has not received any specific feedback regarding the 2024 Sustainability Report for the improvement of subsequent reporting. Nevertheless, the Company continues to strengthen the quality of its reporting on an ongoing basis to ensure alignment with OJK Regulation No. 51/POJK.03/2017 and No. 16/SEOJK.04/2021, the GRI Standards 2021, as well as the initial adoption of IFRS S1 and S2, which have been consolidated with the TCFD framework. This report is expected to serve as a relevant and useful source of information for stakeholders.

Lembar Umpan Balik [POJK G.2]
Feedback Form

Profil Anda | Your Profile

Nama (bila berkenan) Name (if you please)	
Institusi/Perusahaan Institution/Company	
E-mail	
Telp/HP Phone/Hp	

Golongan Pemangku Kepentingan | Stakeholder Groups (Choose One that Represents You)

- ☐ Karyawan | Employee
- ☐ Pemasok/Vendor | Supplier/Vendor
- ☐ Dokter, Perawat dan Penunjang Medis | Doctor, Nurse, and Medical Support Staff
- ☐ Pasien | Patient
- ☐ Pemegang Saham & Investor | Shareholders & Investors
- ☐ Pemerintah | Government
- ☐ Masyarakat Lokal | Local Community
- ☐ Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) | National Health Insurance
- ☐ Perusahaan Asuransi | Insurance Companies
- ☐ Lainnya, mohon sebutkan | Others, please state

Mohon berikan saran/usul/komentar Anda atas laporan ini: | Please provide your suggestions/ recommendations/comments on this report:

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

Kantor Pusat Kami
Our Head Office

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

No.	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					
5.	Keselamatan Pasien dan Kualitas Pelayanan Kesehatan | Patient Safety and Quality of Care					
6.	Pengalaman Pasien | Patient Experience					
7.	Privasi Pasien dan Keamanan Data | Patient Privacy and Data Security					
8.	Pengelolaan Limbah | Waste Management					
9.	Pengelolaan Air | Water Management					
10.	Pengelolaan Energi | Energy Management					
11.	Etika dan Integritas | Ethics and Integrity					
12.	Keselamatan dan Kesehatan Kerja | Occupational Health and Safety					
13.	Kesiapsiagaan dan Respons terhadap Pandemi | Pandemics Preparedness and Response					
14.	Ketenagakerjaan | Employment					

Daftar Pengungkapan Sesuai POJK 51/POJK.03/2017 [OJK G.4]

List of Disclosures According to POJK 51/POJK.03/2017

No.	Nama Indeks Name of Index		Halaman Page
A.	**STRATEGI KEBERLANJUTAN** **SUSTAINABILITY STRATEGY**		
	A.1	Penjelasan Strategi Keberlanjutan | Explanation of Sustainability Strategy	11
B.	**IKHTISAR KINERJA KEBERLANJUTAN** **SUSTAINABILITY PERFORMANCE HIGHLIGHTS**		
	B.1	Ikhtisar Kinerja Ekonomi | Economic Performance Overview	125
	B.2	Ikhtisar Kinerja Lingkungan Hidup | Environmental Performance Overview	149
	B.3	Ikhtisar Kinerja Sosial | Social Performance Overview	131
C.	**PROFIL PERUSAHAAN** **COMPANY PROFILE**		
	C.1	Visi, Misi, dan Nilai Keberlanjutan | Vision, Mission, and Sustainability Values	12
	C.2	Alamat Perusahaan | Company Address	11
	C.3	Skala Perusahaan | Scale of Organization	11
	C.3.a	Total Aset atau Kapitalisasi Aset, dan Total Kewajiban | Total Assets or Asset Capitalisation and Total Liabilities	17
	C.3.b	Jumlah Karyawan Menurut Gender, Jabatan, Usia, Pendidikan, dan Status | Number of Employees by Gender, Position, Age, Education, and Status	18–19
	C.3.c	Persentase Kepemilikan Saham | Percentage of Share Ownership	17
	C.3.d	Wilayah Operasional | Operational Area	13
	C.4	Produk, Layanan, dan Kegiatan Usaha yang Dijalankan | Products, Services, and Business Activities Undertaken	14–15
	C.5	Keanggotaan pada Asosiasi | Membership in the Association	19
	C.6	Perubahan Organisasi Bersifat Signifikan | Significant Change in ORganization	22

No.	Nama Indeks Name of Index		Halaman Page
D.	**PENJELASAN DIREKSI** **THE BOARD OF DIRECTORS REPORT**		
	D.1	Penjelasan Direksi | Report of the Board of Directors	5–8
	D.1.a	Kebijakan untuk Merespon Tantangan dalam Pemenuhan Strategi Keberlanjutan | Policies to Respond Challenge in Fulfilling the Sustainability Strategy	6
	D.1.b	Penerapan Keuangan Berkelanjutan | Sustainable Finance Implementation	5–7
	D.1.c	Strategi Pencapaian Target | Target Achievement Strategy	8
E.	**TATA KELOLA KEBERLANJUTAN** ***SUSTAINABILITY GOVERNANCE***		
	E.1	Penanggung Jawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan | Person in Charge of Sustainable Finance Implementation	44
	E.1	Pengembangan Kompetensi Terkait Keuangan Berkelanjutan | Competency Development Related to Sustainable Finance	41–42
	E.3	Pengelolaan Risiko atas Penerapan Keuangan Berkelanjutan | Risk Assessment on the Implementation of Sustainable Finance	50
	E.4	Hubungan dengan Pemangku Kepentingan | Relations with Stakeholders	28–30
	E.5	Permasalahan Terhadap Penerapan Keuangan Berkelanjutan | Issues against the Sustainable Finance Implementation	6–7
F.	**KINERJA KEBERLANJUTAN** **SUSTAINABILITY PERFORMANCE**		
	F.1	Kegiatan Membangun Budaya Keberlanjutan | Activities to Build a Culture of Sustainability	36
	KINERJA EKONOMI **ECONOMIC PERFORMANCE**		
	F.2	Perbandingan Target dan Kinerja Produksi, Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi, Pendapatan dan Laba Rugi | Comparison between Production Target and Performance, Portfolio, Financing Target, or Investment, Income and Profit and Loss	125

No.	Nama Indeks Name of Index	Halaman Page
F.3	Perbandingan Target dan Kinerja Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi pada Instrumen Keuangan atau Proyek yang Sejalan dengan Keberlanjutan | Comparison of Portfolio Targets and Performance, Financing Targets, or Investments in Financial Instruments or Projects that are in Compliance with Sustainability Sustainable Finance	126
ASPEK UMUM **GENERAL AFFAIR ASPECT**		
F.4	Biaya Lingkungan Hidup | Environmental Costs	140
ASPEK ENERGI **ENERGY ASPECT**		
F.5	Penggunaan Material | Material Usage	`139
F.6	Jumlah dan Intensitas Energi yang Digunakan | Amount and Intensity of Used Energy	151
F.7	Upaya dan Pencapaian Efisiensi Energi dan Penggunaan Energi Terbarukan | Attempts and Achievement of Energy Efficiency and Use of Renewable Energy	150-151
ASPEK AIR **WATER ASPECT**		
F.8	Penggunaan Air | Water Usage	147-149
ASPEK KEANEKARAGAMAN HAYATI **BIODIVERSITY ASPECT**		
F.9	Dampak dari Wilayah Operasional yang Dekat atau Berada di Daerah Konservasi atau Memiliki Keanekaragaman Hayati | Impacts from Operational Areas Near or Within Conservation Areas or Areas with biodiversity	153
F.10	Usaha Konservasi Keanekaragaman Hayati | Biodiversity Conservation Efforts	153-154
ASPEK EMISI **EMISSION ASPECT**		
F.11	Jumlah dan Intensitas Emisi yang Dihasilkan Berdasarkan Jenisnya | Amount and Intensity of Emissions Produced by Type	153
F.12	Upaya dan Pencapaian Pengurangan Emisi yang Dilakukan | Emission Reduction Efforts and Achievements	152
ASPEK LIMBAH DAN EFLUEN **WASTE AND EFFLUENT ASPECT**		
F.13	Jumlah Limbah dan Efluen yang Dihasilkan Berdasarkan Jenis | The Amount of Waste and Effluent Generated by Type	143
F.14	Mekanisme Penangan Limbah dan Efluen | Waste and Effluent Management Mechanisms	141-146
F.15	Tumpahan yang Terjadi (jika ada) | Spills that Occurred (if any)	149
ASPEK PENGADUAN TERKAIT LINGKUNGAN HIDUP **ENVIRONMENTAL COMPLAINT ASPECT**		
F.16	Jumlah dan Materi Pengaduan Lingkungan Hidup yang Diterima dan Diselesaikan | Number and material of environmental complaints received and resolved	155
KINERJA SOSIAL **SOCIAL PERFORMANCE**		
F.17	Komitmen LJK, Emiten, atau Perusahaan Publik untuk Memberikan Layanan atas Produk dan/atau Jasa yang setara kepada Konsumen | Commitment of Financial Services Institutions, Issuers, or Public Companies to Provide Equal Services for Products and/or Services to Customers	80
ASPEK KETENAGAKERJAAN **EMPLOYMENT ASPECT**		
F.18	Kesetaraan Kesempatan Bekerja | Equal Employment Opportunity	92
F.19	Tenaga Kerja Anak dan Tenaga Kerja Paksa | Child Labor and Forced Labor	120
F.20	Upah Minimum Regional | Regional Minimum Wage	104
F.21	Lingkungan bekerja yang layak dan aman | Decent and Safe Working Environment	111-118
F.22	Pelatihan dan Pengembangan Kemampuan Pegawai | Training and Capacity Building for Employees	97-103
ASPEK MASYARAKAT **COMMUNITY ASPECT**		
F.23	Dampak Operasi terhadap Masyarakat Sekitar | Impact of Operations on the Surrounding Communities	127-136
F.24	Pengaduan Masyarakat | Public Complaints	155
F.25	Kegiatan Tanggung Jawab Sosial Lingkungan (TJSL) | Environmental Social Responsibility (TJSL) Activities	130-131

No.	Nama Indeks Name of Index		Halaman Page
	TANGGUNG JAWAB PENGEMBANGAN PRODUK/JASA BERKELANJUTAN **RESPONSIBILITY FOR SUSTAINABLE PRODUCT/SERVICE DEVELOPMENT**		
	F.26	Inovasi dan Pengembangan Produk/Jasa Keuangan berkelanjutan | Sustainable Financial Product/Service Innovation and Development	16
	F.27	Produk/Jasa yang Sudah Dievaluasi Keamanannya Bagi Pelanggan | Products/Services Safety that Have been Evaluated for Customers	59-65
	F.28	Dampak Produk/Jasa | Impacts of Product/Service	56-57
	F.29	Jumlah Produk yang Ditarik Kembali | Number of Withdrawn Products	64
	F.30	Survei Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan | Customer Satisfaction Survey of Sustainable Financial Products and/or Services	84-85
G.	**LAIN-LAIN** **OTHERS**		
	G.1	Verifikasi Tertulis dari Pihak Independen, Jika Ada | Verification by the Independent, If Any	25
	G.2	Lembar Umpan Balik | Feedback Form	160
	G.3	Tanggapan terhadap Umpan Balik Laporan Tahun Sebelumnya | Response to Previous Year's Report Feedback	159
	G.4	Daftar Pengungkapan | List of Disclosures	161-163

Daftar Indeks GRI Standar 2021
List of GRI Standards Index 2021

Pernyataan Penggunaan **Statement of Use**	PT Sejahteraraya Anugrahjaya Tbk telah menyusun laporan ini dengan mengacu Standar GRI untuk periode Januari–Desember 2025. *PT Sejahteraraya Anugrahjaya Tbk has prepared this in accordance with GRI Standards for the period January–December 2025.*
GRI 1 yang Digunakan **GRI 1 Used**	GRI 1: Landasan 2021 *GRI 1: Foundation 2021*

Standar GRI GRI Standard		Keterbukaan Disclosure	Referensi Halaman Page Reference
ORGANISASI DAN PRAKTIK PELAPORAN **THE ORGANIZATION AND REPORTING PRACTICES**			
GRI 2: Pengungkapan Informasi Umum 2021 General Disclosures 2021	2-1	Rincian Organisasi | Organizational Details	10
	2-2	Entitas yang termasuk dalam pelaporan keberlanjutan organisasi | Entities included in the organization's sustainability reporting	27
	2-3	Periode pelaporan, frekuensi dan titik kontak | Reporting period, frequency and contact point	24,25
	2-4	Penyajian kembali informasi | Restatements of information	25,27
	2-5	Asurans eksternal External assurance	25,27
AKTIVITAS DAN PEKERJA **ACTIVITIES AND WORKERS**			
GRI 2: Pengungkapan Informasi Umum 2021 General Disclosures 2021	2-6	Kegiatan, rantai nilai, dan hubungan bisnis lainnya | Activities, value chain and other business relationships	10,14-15
	2-7	Karyawan | Employees	18-19
	2-8	Pekerja yang bukan karyawan | Workers who are not employees	19
TATA KELOLA **GOVERNANCE**			
GRI 2: Pengungkapan Informasi Umum 2021	2-9	Struktur dan komposisi tata kelola | Governance structure and composition	37
General Disclosures 2021	2-10	Nominasi dan pemilihan badan tata kelola tertinggi | Nomination and selection of the highest governance authority	40
	2-11	Ketua badan tata kelola tertinggi | Chair of the highest governance authority	37
	2-12	Peran badan tata kelola tertinggi dalam mengawasi pengelolaan dampak | Role of the highest governance authority in overseeing the management of impacts	38-39,44,50
	2-13	Pendelegasian tanggung jawab untuk pengelolaan dampak | Delegation of responsibility for managing impacts	44-45
	2-14	Peran badan tata kelola tertinggi dalam pelaporan keberlanjutan Konflik kepentingan | Role of the highest governance authority in sustainability reporting	25
	2-15	Konflik kepentingan | Conflicts of interest	48
	2-16	Komunikasi tentang masalah-masalah kritis | Communication of critical concerns	38,49
	2-17	Pengetahuan kolektif tentang badan tata kelola tertinggi | Collective knowledge of the highest governance authority	41-42
	2-18	Evaluasi kinerja badan tata kelola tertinggi | Evaluation of the performance of the highest governance authority	40
	2-19	Kebijakan remunerasi | Remuneration policies	40
	2-20	Proses untuk menentukan remunerasi | Process to determine remuneration	40
	2-21	Rasio kompensasi total tahunan | Annual total compensation ratio	40
STRATEGI, KEBIJAKAN, DAN PRAKTIK **STRATEGY, POLICIES, AND PRACTICES**			
GRI 2: Pengungkapan Informasi Umum 2021	2-22	Pernyataan tentang strategi pembangunan berkelanjutan | Statement on sustainable development strategy	5-8,11

Standar GRI GRI Standard		Keterbukaan Disclosure	Referensi Halaman Page Reference
General Disclosures 2021	2-23	Komitmen kebijakan | Policy commitments	12,58,83
	2-24	Menanamkan komitmen terhadap kebijakan | Embedding policy commitments	36
	2-25	Proses untuk memulihkan dampak negatif | Processes to remediate negative impacts	49-50, 86-87
	2-26	Mekanisme untuk mencari nasihat dan mengemukakan masalah | Mechanisms for seeking advice and raising concerns	49
	2-27	Kepatuhan terhadap hukum dan peraturan | Compliance with laws and regulations	51-52
	2-28	Keanggotaan di asosiasi | Membership associations	19
PELIBATAN PEMANGKU KEPENTINGAN STAKEHOLDER ENGAGEMENT			
	2-29	Perjanjian kerja bersama | Collective bargaining agreements	90, 94
	2-30	Pendekatan terhadap Keterlibatan Pemangku Kepentingan | Approach to stakeholder engagement	28-30
PENGUNGKAPAN MATERIAL DISCLOSURE OF MATERIALS			
GRI 3: Topik Material 2021 Material Topics 2021	3-1	Proses untuk menentukan topik material | Process to determine material topics	31-32
	3-2	Daftar topik materi | List of material topics	32
PENGUNGKAPAN TOPIK SPESIFIK TOPIC SPECIFIC DISCLOSURE			
GRI 201: Kinerja Ekonomi 2016 Economic Performance 2016	201-1	Nilai ekonomi langsung dihasilkan dan didistribusikan Direct economic value generated and distributed	122-123, 125
	201-2	Implikasi keuangan serta risiko dan peluang lain akibat perubahan iklim Financial implications and other risks and opportunities due to climate change	156
DAMPAK EKONOMI TIDAK LANGSUNG INDIRECT ECONOMIC IMPACT			
GRI 203: Dampak Ekonomi Tidak Langsung 2016 Indirect Economic Impact	203-1	Investasi Infrastruktur dan Dukungan Layanan | Infrastructure Investments and Services Supported	127
	203-2	Dampak Ekonomi Signifikan Tidak Langsung | Significant Indirect Economic Impact	127-136
GRI 202: Kehadiran Pasar 2016 Market Presence 2016	202-1	Rasio standar upah tingkat awal berdasarkan jenis kelamin dibandingkan dengan upah minimum lokal | Ratios of standard entry level wage by gender compared to local minimum wage	104
	202-2	Proporsi manajemen senior yang berasal dari masyarakat setempat | Proportion of senior management hired from the local community	132
Praktik Pengadaan Procurement practices			
GRI 204: Praktik Pengadaan 2016 Procurement Practice 2016	204-1	Proporsi pengeluaran untuk pemasok lokal | Proportion of spending on local suppliers	133-135
Anti Korupsi Anti-Corruption			
GRI 205-1	205-1	Operasi yang dinilai terhadap risiko korupsi | Operations assessed for risks related to corruption	46
	205-2	Komunikasi dan pelatihan tentang kebijakan dan prosedur anti-korupsi | *Communication and training about anti-corruption policies and procedures*	46
	205-3	Insiden korupsi yang terbukti dan tindakan yang diambil | Confirmed incidents of corruption and actions taken	47
ENERGI ENERGY			
GRI 302: Energi 2016 Energy 2016	302-1	Konsumsi energi dalam organisasi | Energy consumption within the organization	151
	302-3	Intensitas energi | Energy intensity	151
	302-4	Pengurangan konsumsi energi | Reduction of energy consumption	151
	302-5	Pengurangan pada Energi yang Dibutuhkan untuk Produk dan Jasa | Reductions in Energy Requirements of Products and Services	150-151

Standar GRI GRI Standard		Keterbukaan Disclosure	Referensi Halaman Page Reference
AIR DAN EFLUEN **WATER AND EFFLUENTS**			
GRI 303: Air dan Efluen 2018 Water and Effluents 2018	303-1	Interaksi dengan air sebagai sumber daya alam bersama | Interactions with water as a shared resource	147
	303-3	Pengambilan air | Water withdrawal	148
	303-4	Pembuangan air | Water discharge	149
	303-5	Konsumsi air | Water consumption	148
EMISI **EMISSIONS**			
GRI 305: Emisi 2016 Emissions 2016	305-1	Emisi GRK (Cakupan 1) langsung | Direct (Scope 1) GHG emissions	153
	305-2	Emisi energi GRK (Cakupan 2) tidak langsung | Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	153
	305-4	Intensitas emisi GRK | GHG emissions intensity	153
	305-5	Pengurangan Emisi GRK | Reduction of GHG Emissions	153
EFLUEN DAN LIMBAH **EFFLUENT AND WASTE**			
GRI 306: Limbah 2020 Waste 2020	306-1	Produksi limbah dan dampak signifikan terkait limbah | Waste generation and significant waste-related impacts	143-144
	306-2	Pengelolaan dampak signifikan terkait limbah | Management of significant waste-related impacts	141-142, 143-146
	306-3	Limbah yang dihasilkan | Waste generated	143
	306-4	Limbah dialihkan dari pembuangan | Waste diverted from disposal	143
	306-5	Limbah yang dikirimkan ke pembuangan akhir | Waste directed to disposal	143
KEPEGAWAIAN **EMPLOYMENT**			
GRI 401: Kepegawaian 2016 Employment 2016	401-1	Perekrutan karyawan baru dan pergantian karyawan | New employee hires and employee turnover	92-93
	401-2	Tunjangan yang diberikan kepada karyawan purnawaktu yang tidak diberikan kepada karyawan sementara atau paruh waktu | Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	104-105
	401-3	Cuti melahirkan | Parental leave	106

Standar GRI GRI Standard		Keterbukaan Disclosure	Referensi Halaman Page Reference
KESEHATAN DAN KESELAMATAN KERJA **OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY**			
GRI 403: Kesehatan dan keselamatan kerja 2018 Occupational Health and Safety 2018	403-1	Sistem manajemen kesehatan dan keselamatan kerja | Occupational health and safety management system	111-113
	403-2	Identifikasi bahaya, penilaian risiko dan investigasi insiden | Hazard identification, risk assessment, and incident investigation	113-114
	403-3	Layanan kesehatan kerja | Occupational health services	117
	403-4	Partisipasi, konsultasi, dan komunikasi pekerja tentang Kesehatan dan keselamatan kerja | Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	112-113
	403-5	Pelatihan pekerja mengenai keselamatan dan Kesehatan kerja | Worker training on occupational health and safety	117-118
	403-6	Peningkatan kualitas kesehatan pekerja | Promotion of worker health	117
	403-7	Pencegahan dan mitgasi dampak Kesehatan dan keselamatan kerja yang terkait langsung dengan hubungan bisnis | Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships	113
	403-8	Pekerja yang tercakup dalam system manajemen Kesehatan dan keselamatan kerja | Workers covered by an occupational health and safety management system	111
	403-9	Kecelakaan kerja | Work-related injuries	118-119
	403-10	Penyakit akibat kerja | Work-related ill health	118
PELATIHAN DAN PENDIDIKAN **TRAINING AND EDUCATION**			
GRI 404: Pelatihan dan Pendidikan 2016 Training and Education 2016	404-1	Rata-rata jam pelatihan per tahun per karyawan | Average hours of training per year per employee	98-99
	404-2	Program untuk meningkatkan keterampilan karyawan dan program bantuan peralihan | Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	97-103
	404-3	Presentase karyawan yang menerima tinjauan rutin terhadap kinerja dan pengembangan karier | Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	109

Standar GRI GRI Standard		Keterbukaan Disclosure	Referensi Halaman Page Reference
KEANEKARAGAMAN DAN PELUANG SETARA **DIVERSITY AN EQUAL OPPORTUNITY**			
GRI 405: Keanekaragaman dan kesempatan setara 2016 Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1	Keanekaragaman badan tata kelola dan karyawan | Diversity of governance bodies and employees	39, 93
	405-2	Rasio gaji pokok dan remunerasi perempuan dibandingkan laki-laki | Ratio of basic salary and remuneration of women to men	104
NONDISKRIMINASI **NON-DISCRIMINATION**			
GRI 406: Nondiskriminasi 2016 Non-discrimination 2016	406-1	Insiden diskriminasi dan Tindakan perbaikan yang dilakukan | Incidents of discrimination and corrective actions taken	91
PEKERJA ANAK **CHILD LABOR**			
GRI 408: Pekerja Anak 2016 Child Labor 2016	408-1	Operasi dan pemasok yang berisiko signifikan terhadap insiden kerja paksa atau wajib kerja | Operations and suppliers at significant risk for incidents of child labor	120
KERJA PAKSA ATAU WAJIB KERJA **FORCED OR COMPULSORY LABOR**			
GRI 409: Kerja Paksa atau Wajib Kerja 2016 Forced or 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 child labor	120
MASYARAKAT SETEMPAT **LOCAL COMMUNITIES**			
GRI 413: Masyarakat Setempat 2016 Local Communities 2016	413-1	Operasi dengan keterlibatan masyarakat setempat, penilaian dampak, dan program pengembangan | Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	127-136

Standar GRI GRI Standard		Keterbukaan Disclosure	Referensi Halaman Page Reference
KESEHATAN DAN KESELAMATAN PELANGGAN **CUSTOMER HEALTH AND SAFETY**			
GRI 416: Kesehatan dan Keselamatan Pelanggan 2016 Customer Health and Safety 2016	416-1	Penilaian dampak kesehatan dan keselamatan dari berbagai kategori produk dan jasa | Assessment of the health and safety impacts of product and service categories	59-60, 64-65
	416-2	Insiden ketidakpatuhan sehubungan dengan dampak kesehatan dan keselamatan dari produk dan jasa | Incidents of non-compliance concerning the health and safety impacts of products and services	63
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	81-83
	417-2	Insiden ketidakpatuhan terkait informasi dan pelabelan produk dan jasa | Incidents of non-compliance concerning product and service information and labeling	83
	417-3	Insiden ketidakpatuhan terkait komunikasi pemasaran | Incidents of non-compliance concerning marketing communications	83
PRIVASI PELANGGAN **CUSTOMER PRIVACY**			
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	54

Indeks SASB (Pelayanan Kesehatan)
SASB Index (Health Care Delivery)

Topik Topic	Metrik Akuntansi Accounting Metric	Kategori Category	Satuan Ukuran Unit of Measure	Kode Code	Halaman Page
Pengelolaan Energi | Energy Management	(1) Jumlah Energi Yang Dikonsumsi, (2) Persentase Jaringan Listrik, (3) Persentase Energi Terbarukan (1) Total Energy Consumed, (2) Percentage Grid Electricity, (3) Percentage Renewable	Kuantitatif Quantitative	*Gigajoules (GJ), Percentage (%)*	HC-DY-130a.1	151
Pengelolaan Limbah | Waste Management	Jumlah limbah medis, persentase (a) dibakar, (b) didaur ulang atau diproses, dan (c) dikirim ke tempat pembuangan akhir Total amount of medical waste, percentage (a) incinerated, (b) recycled or treated, and (c) landfilled	Kuantitatif Quantitative	*Metric tons (t)*	HC-DY-150a.1	143
	Jumlah: (1) limbah berbahaya dan (2) limbah farmasi tidak berbahaya, persentase (a) dibakar, (b) didaur ulang atau diproses, dan (c) dikirim ke tempat pembuangan akhir Total amount of: (1) hazardous and (2) non hazardous pharmaceutical waste, percentage (a) incinerated, (b) recycled or treated, and (c) landfilled	Kuantitatif Quantitative	*Metric tons (t), Percentage (%)*	HC-DY-150a.2	143

Topik Topic	Metrik Akuntansi Accounting Metric	Kategori Category	Satuan Ukuran Unit of Measure	Kode Code	Halaman Page
Privasi Pasien & Rekam Medis Elektronik Patient Privacy & Electronic Health Records	Persentase catatan kesehatan yang disimpan dalam Rekam Medis Elektronik (EHR) yang memenuhi persyaratan "penggunaan yang berarti" Percentage of patient records that are Electronic Health Records (EHR) that meet "meaningful use" requirements	Kuantitatif Quantitative	Persentase (%) Percentage (%)	HC-DY-230a.1	54
	Deskripsi kebijakan dan praktik untuk mengamankan informasi kesehatan yang dilindungi (PHI) pelanggan dan informasi identitas pribadi (PII) lainnya Description of policies and practices to secure customers' protected health information (PHI) records and other personally identifiable information (PII)	Diskusi dan Analisis Discussion and Analysis	n/a	HC-DY-230a.2	53-54
	(1) Jumlah pelanggaran data, (2) persentase keterlibatan (a) hanya informasi identitas pribadi (PII) dan (b) informasi kesehatan yang dilindungi (PHI), (3) jumlah pelanggan yang terdampak dalam setiap kategori, (a) hanya PII dan (b) PHI (1) Number of data breaches, (2) percentage involving (a) personally identifiable information (PII) only and (b) protected health information (PHI), (3) number of customers affected in each category, (a) PII only and (b) PHI	Kuantitatif Quantitative	Nomor Persentase (%) Number Percentage (%)	HC-DY-230a.3	54

Topik Topic	Metrik Akuntansi Accounting Metric	Kategori Category	Satuan Ukuran Unit of Measure	Kode Code	Halaman Page
	Jumlah kerugian moneter sebagai akibat dari proses hukum yang terkait dengan keamanan data dan privasi Total amount of monetary losses as a result of legal proceedings associated with data securityand privacy	Kuantitatif Quantitative	*Reporting currency*	HC-DY-230a.4	54
Akses bagi pasien berpenghasilan rendah Access for Low Income Patients	Diskusi tetang strategi untuk mengelola bauran status asuransi pasien Discussion of strategy to manage the mix of patient insurance status	Diskusi dan Analisis Discussion and Analysis	n/a	HC-DY-240a.1	80-81
	Jumlah *Medicare Disproportionate Share Hospital* (DSH) dalam penyesuaian pembayaran Amount of Medicare Disproportionate Share Hospital (DSH) adjustment payments received	Kuantitatif Quantitative	*Reporting currency*	HC-DY-240a.2	80
Kualitas Pelayanan & Kepuasan Pasien Quality of Care & Patient Satisfaction	Rata-rata Skor Kinerja Total Pembelian Berbasis Nilai Rumah Sakit dan skor domain, di seluruh semua fasilitas Average Hospital Value-Based Purchasing TotalPerformance Score and domain score, across all facilities	Kuantitatif Quantitative	Nomor Number	HC-DY-250a.1	84-85
	Jumlah Kejadian Serius yang Dapat Dilaporkan (SRE) sebagaimana didefinisikan oleh National Quality Forum (NQF) Number of Serious Reportable Events (SREs) asdefined by the National Quality Forum (NQF)	Kuantitatif Quantitative	Nomor Persentase (%) Number Percentage (%)	HC-DY-250a.2	86
Pengelolaan Zat-Zat yang Dikendalikan Management of Controlled Substances	Deskripsi kebijakan dan praktik untuk mengelola jumlah resep yang ditulis untuk zat-zat yang dikendalikan Description of policies and practices to manage the number of prescriptions issued for controlled substances	Diskusi dan Analisis Discussion and Analysis	n/a	HC-DY-260a.1	83-84
	Persentase penulisan resep zat yang dikendalikan yang ditanyakan dalam program pemantauan penulisan reset (PDMP) Percentage of controlled substance prescriptions written for which a prescription drug monitoring program (PDMP) database was queried	Kuantitatif Quantitative	Persentase (%) Percentage (%)	HC-DY-260a.2	84
Transparansi Penentuan Harga & Penagihan Pricing & Billing Transparency	Deskripsi kebijakan atau inisiatif untuk memastikan bahwa pasien telah mendapatkan informasi harga yang memadai sebelum menjalani prosedur Description of policies or initiatives to ensure that patients are adequately informed about price before undergoing a procedure	Diskusi dan Analisis Discussion and Analysis	n/a	HC-DY-270a.1	81-83
	Diskusi tentang bagaimana informasi harga untuk layanan tersedia untuk umum Discussion of how pricing information for services is made publicly available	Diskusi dan Analisis Discussion and Analysis	n/a	HC-DY-270a.2	81-83
	Jumlah dari 25 layanan entitas yang paling umum yang informasi harganya tersedia untuk umum, persentase dari total layanan yang diberikan (berdasarkan volume) yang diwakili oleh layanan-layanan tersebut Number of the entity's 25 most common services for which pricing information is publicly available, percentage of total services performed (by volume) that these represent	Kuantitatif Quantitative	Nomor Persentase (%) Number Percentage (%)	HC-DY-270a.3	82

Topik Topic	Metrik Akuntansi Accounting Metric	Kategori Category	Satuan Ukuran Unit of Measure	Kode Code	Halaman Page
Kesehatan & Keamanan Karyawan Employee Health & Safety	(1) Jumlah total insiden yang dapat direkam (TRIR) dan (2) hari cuti, dibatasi, atau dipindahkan (DART) (1) Total recordable incident rate (TRIR) and (2) days away, restricted, or transferred (DART) rate	Kuantitatif Quantitative	*Rate*	HC-DY-320a.1	118
Perekrutan, Pengembangan & Retensi Karyawan Employee Recruitment, Development & Retention	(1) Tingkat perputaran karyawan sukarela dan (2) tingkat perputaran karyawan tidak sukarela untuk: (a) dokter, (b) praktisi layanan kesehatan non-dokter, dan (c) semua karyawan lainnya (1) Voluntary and (2) involuntary turnover rate for: (a) physicians, (b) non-physician health care practitioners, and (c) all other employees	Kuantitatif Quantitative	Rate	HC-DY-330a.1	92-93
	Deskripsi perekrutan talenta dan upaya retensi Diskusi dan untuk praktisi layanan kesehatan Analisis Description of talent recruitment and Discussion retentionefforts for health care practitioners and Analysis	Diskusi dan Analisis Discussion and Analysis	n/a	HC-DY-330a.2	107-108
Dampan Perubahan Iklim terhadap Kesehatan Manusia & Infrastruktur Climate Change Impacts on Human Health & Infrastructure	Deskripsi kebijakan dan praktik yang harus ditangani: (1) risiko fisik yang disebabkan oleh peningkatan frekuensi dan intensitas kejadian cuaca ekstrim dan (2) perubahan dalam tingkat morbiditas dan mortalitas penyakit dan penyakit, terkait dengan perubahan iklim	Diskusi dan Analisis Discussion and Analysis	n/a	HC-DY-450a.1	156
	Description of policies and practices to address: (1) the physical risks due to an increased frequency and intensity of extreme weather events and (2) changes in the morbidity and mortality rates of illnesses and diseases, associated with climate change				
Penipuan & Prosedur yang tidak diperlukan Fraud & Unnecessary Procedures	Jumlah total kerugian moneter sebagai akibat dari proses hukum yang terkait dengan penipuan Medicare dan Medicaid berdasarkan Undang-Undang Klaim Palsu Total amount of monetary losses as a result of legal proceedings associated with Medicare and Medicaid fraud under the False Claims Act	Kuantitatif Quantitative	Reporting Currency	HC-DY-510a.1	51
Pengelolaan Energi Energy Management	Jumlah (1) fasilitas dan (2) tempat tidur, bedasarkan tipe Number of (1) facilities and (2) beds, by type	Kuantitatif Quantitative	Nomor Number	HC-DY-000.A	17
Pengelolaan Limbah Waste Management	Jumlah (1) pasien rawat inap dan (2) pasien rawat jalan Number of (1) inpatient admissions and (2) outpatient visits	Kuantitatif Quantitative	Nomor Number	HC-DY-000.B	17

Satuan Tugas Pengungkapan Keuangan Terkait Iklim (TCFD)

Task Force on Climate-related Financial Disclosure (TCFD)

Governansi Governance	**Halaman** Page
Jelaskan pengawasan dewan terhadap risiko dan peluang terkait perubahan iklim. Describe the board's supervision on climate change-related risks and opportunities.	156
Jelaskan peran manajemen dalam menilai dan mengelola risiko dan peluang terkait perubahan iklim. Describe the management's role in assessing and managing climate change-related risks and opportunities.	156
Strategi. Strategy.	157
Jelaskan risiko dan peluang terkait perubahan iklim yang telah diidentifikasi perusahaan dalam jangka pendek, menengah, dan panjang. Describe the short, medium, and long-term climate change-related risks and opportunities that have been identified by the Company.	157–158
Jelaskan dampak risiko dan peluang terkait perubahan iklim terhadap bisnis, strategi, dan perencanaan keuangan perusahaan. Describe the impacts of climate change-related risks and opportunities on the Company's businesses, strategies, and financial planning.	158
Jelaskan ketahanan strategi perusahaan, dengan mempertimbangkan berbagai skenario terkait perubahan iklim, termasuk 2°C atau skenario yang lebih rendah. Describe the resilience of the company's strategy, taking into account different scenarios related to climate change, including the 2°C or lower scenario.	158
Manajemen Risiko. Risk Management.	157–158
Jelaskan proses untuk mengidentifikasi dan menilai risiko terkait perubahan iklim. Describe the process to identify and assess climate change-related risks.	157–158
Jelaskan proses proses untuk mengelola risiko terkait perubahan iklim. Describe the process to manage climate change-related risks.	157–158
Jelaskan bagaimana proses untuk mengidentifikasi, menilai, dan mengelola risiko terkait perubahan iklim diintegrasikan ke dalam keseluruhan pengelolaan risiko Perusahaan. Describe how the identification, assessment, and management of climate change-related risks are integrated to the overall risk management of the Company.	157–158
Metrik dan Target. Metrics and Targets.	158–159
Mengungkapkan metrik yang digunakan perusahaan untuk menilai risiko dan peluang terkait perubahan iklim sejalan dengan strategi dan proses manajemen risikonya. Disclose the matrix used by the Company to assess climate change-related risks and opportunities in line with the risk management strategies and processes.	158–159
Mengungkapkan Cakupan 1, Cakupan 2, dan, jika sesuai, Cakupan 3 gas rumah kaca (GRK). Disclose the green house gas (GHG) Scope 1, Scope 2, and if appropriate, Scope 3.	153
Jelaskan target yang digunakan oleh perusahaan untuk mengelola risiko dan peluang terkait perubahan iklim serta kinerja yang sesuai dengan target. Describe the targets used by the Company to manage climate change-related risks and opportunities and the performance against these targets.	158–159

Keselarasan dengan Metriks ESG IDX
Alignment with ESG IDX Metrics

Pengungkapan Disclosure		Halaman Page
LINGKUNGAN ENVIRONMENTAL		
E-01	Laporan Emisi Gas Rumah Kaca | Greenhouse Gas Emissions Report	153
E-02	Intensitas Emisi Gas Rumah Kaca | Greenhouse Gas Emission Intensity	153
E-03	Konsumsi Energi Listrik | Electricity Consumption	
E-04	Konsumsi Air | Water Consumption	151
E-05	Limbah yang Dihasilkan | Generated Waste	148
E-06	Komitmen Perusahaan untuk Mencapai Target *Net Zero Emission* | Company Commitment to Achieving Net Zero Emission Target	156
E-07	Komitmen Perusahaan untuk mengurangi Emisi Gas Rumah Kaca | Company Commitment to Reducing Greenhouse Gas Emissions	152
SOSIAL SOCIAL		
S-01	Kesetaraan Gender | Gender Equality	92 & AR p.127
S-02	Pegawai Berdasarkan Gender dan Kelompok Umur | Employees by Gender and Age Group	92 & AR p.128
S-03	Tingkat Pergantian Pegawai | Employee Turnover Rate	92
S-04	Jumlah Pegawai Sementara | Number of Temporary Employees	19
S-05	Pelatihan dan Pengembangan Pegawai | Employee Training and Development	97-99
S-06	Jumlah Kecelakaan Kerja | Number of Workplace Accidents	119
S-07	Kejadian Pelanggaran Hak Asasi Manusia | Incidents of Human Rights Violations	119
S-08	Kebijakan Pelecehan Seksual dan/atau Non-diskriminasi | Sexual Harassment and/or Non-Discrimination Policy	119
S-09	Kebijakan Mengenai Hak Asasi Manusia | Human Rights Policy	119
S-10	Kebijakan Pekerja Anak dan/atau Pekerja Paksa | Child Labor and/or Forced Labor Policy	120
S-11	Kebijakan Mengenai Kesehatan dan Keselamatan Kerja serta Lingkungan Kerja yang Aman dan Layak diberikan Kepada seluruh Karyawan | Policy on Occupational Health and Safety and Providing a Safe and Proper Work Environment for All Employees	112
S-12	*Corporate Social Responsibility*	130-121
TATA KELOLA GOVERNANCE		
G-01	Keberagaman Manajemen dan Independensi | Management Diversity and Independence	39
G-02	Total Kehadiran Direksi dan Komisaris ke Rapat Dewan | Total Attendance of Directors and Commissioners at Board Meetings	39
G-03	Kebijakan Pemisahan Chairman of the Board dan CEO | Policy on Separation of Chairman of the Board and CEO	38
G-04	Kebijakan Penilaian Direksi dan Komisaris | Directors and Commissioners Assessment Policy	40
G-05	Kebijakan Pelatihan Direksi dan Komisaris | Directors and Commissioners Training Policy	41
G-06	Kriteria Khusus Pemilihan Dewan | Specific Criteria for Board Selection	40
G-07	Kode Etik dan/atau Anti-Korupsi | Code of Ethics and/or Anti-Corruption Policy	43
G-08	Kebijakan Perlakuan Adil terhadap Pemegang Saham | Fair Treatment Policy for Shareholders	52
G-09	Pencegahan Konflik Kepentingan | Conflict of Interest Prevention	48

Sustainable Care, Healthier Future

Layanan Berkelanjutan,
Masa Depan yang Lebih Sehat

mayapada hospital
Experience Better Care

Mayapada Hospital Tangerang
Jl. Honoris Raya Kav. 6
Modernland – Kelapa Indah
Kota Tangerang – Banten 15117
Phone: (021) 5578 - 1888
Whatsapp: 0821-1412-3910
customercare.mht@mayapadahospital.com

Mayapada Hospital Bogor BMC
Jl. Pajajaran Indah V No. 97
Baranangsiang, Kec Bogor Timur
Bogor, Jawa Barat 16143
Phone: (0251) 830-7900
Whatsapp: 0811-101-5354
info.bmc@mayapadahospital.com

Mayapada Hospital Surabaya
Jl. Mayjen. Sungkono No. 16-20,
Sawahan, Kota Surabaya, Jawa Timur
Phone: (031) 99217777
Whatsapp: 0857 9921 7777
Info.mhsb@mayapadahospital.com

Mayapada Hospital Bandung
Jl. Terusan Buah Batu No.5,
Batununggal, Kec. Bandung Kidul
Kota Bandung, Jawa Barat 40266
Phone: (022) 86023777
Whatsapp: 0822 9933 3921
customercare.mhbd@mayapadahospital.com

Mayapada Hospital Jakarta Selatan
Jl. Lebak Bulus I Kav. 29
Cilandak Barat - Jakarta Selatan 12430
Phone: (021) 2921 - 7777
Whatsapp: 0815-7511-1999
infomhjs@mayapadahospital.com

Mayapada Hospital Kuningan
Jl. H. R. Rasuna Said Blok C No.17,
Karet Kuningan, Kec.Setiabudi,
Jakarta Selatan - DKI Jakarta 12940
Phone: 150770
Whatsapp: 0821-1230-2521
infomhkn@mayapadahospital.com

Mayapada Hospital Nusantara
Ibu Kota Nusantara,
Kawasan Ibu Kota Negara,
Kel. Pemaluan, Kec. Sepaku,
Kab. Panajam Paser Utara
WhatsApp: 081399203777
patientrelation.mhns@mayapadahospital.com

Sustainable Care, Healthier Future
Layanan Berkelanjutan, Masa Depan yang Lebih Sehat
2025 SUSTAINABILITY REPORT
LAPORAN KEBERLANJUTAN