

# SILOAM

Siloam  Hospitals

HOSPITALS



**MENJAMIN KESINAMBUNGAN  
PELAYANAN KESEHATAN  
BERKUALITAS**

ENSURING SUSTAINABILITY  
OF QUALITY HEALTHCARE

**2019** Laporan Keberlanjutan  
Sustainability Report

# Daftar Isi

## CONTENTS

### Profil Perusahaan

Company Profile

4

- 4 Visi dan Misi  
Vision and Mission
- 5 Budaya dan Nilai Perusahaan  
Corporate Culture and Values
- 6 Sekilas Siloam Hospitals  
Siloam Hospitals In Brief
- 8 Identitas Perusahaan  
Corporate Identity
- 10 Alamat Siloam Hospitals  
Siloam Hospitals' Addresses
- 18 Skala Perusahaan  
Company Scale
- 20 Tenaga Kerja  
Employee
- 22 Informasi Pemegang Saham  
Shareholders Information
- 24 Produk dan Pelayanan  
Products and Services

### Laporan Direksi

Report of The Board of Director

26

### Strategi Keberlanjutan

Sustainability Strategy

32

### Tata Kelola Keberlanjutan

Sustainability Governance

36

- 40 Struktur Tata Kelola Perseroan  
Governance Structure
- 45 Pengelolaan Aspek Lingkungan, Sosial dan Tata Kelola  
Management of Environmental, Social, and Governance Aspects
- 46 Pengelolaan Pemangku Kepentingan  
Stakeholder Management

### Pertumbuhan Usaha Pelayanan Kesehatan

Growth of Healthcare Services Business

48

- 52 Jaringan Rumah Sakit  
Hospitals Network
- 54 Pelayanan Kesehatan  
Healthcare Service
- 58 Kinerja Dan Distribusi Manfaat  
Performance and Benefits Distribution

### Mengembangkan Kompetensi Karyawan

Developing Employee Competence

60

- 65 Rekrutmen dan Pergantian Karyawan  
Employee Recruitment and Turnover
- 67 Pengembangan Kompetensi Karyawan  
Development of Employee Competencies
- 71 Pengembangan Karier dan Manajemen Kinerja  
Career Development and Performance Management

### Menanamkan Budaya Kerja Sehat & Aman

Promoting Healthy and Safe Work Culture

74

- 78 Sistem Manajemen K3 Rumah Sakit  
Hospital OHS Management System
- 80 Program Keselamatan Kerja  
Occupational Safety Program
- 81 Program Kesehatan Kerja  
Occupational Health Program

### Mengembangkan Komunitas

Community Development

84

- 88 Dampak Sosial Kegiatan Usaha  
Social Impacts of Business Activities
- 90 Kegiatan CSR  
CSR Activities

### Kepedulian terhadap Lingkungan

Commitment to Environment

94

### Pelayanan Kesehatan Unggulan

Leading Healthcare Services

100

- 102 Akses dan Pelayanan Kesehatan  
Healthcare Access and Services
- 105 Keselamatan Pasien  
Patient Safety
- 109 Fokus pada Kualitas  
Focus on Quality



## MENJAMIN KESINAMBUNGAN PELAYANAN KESEHATAN BERKUALITAS

## ENSURING SUSTAINABILITY OF QUALITY HEALTHCARE

**M**emberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan fokus utama PT Siloam International Hospitals Tbk (“Perseroan, Siloam Hospitals”). Kami selalu berusaha untuk memberikan pelayanan kesehatan terbaik bagi seluruh pasien yang datang ke rumah sakit kami. Tahun 2019 adalah tahun di mana Manajemen menunjukkan peningkatan pelayanan yang berkualitas, ditambah dengan capaian kemajuan yang ditunjukkan oleh sejumlah rumah sakit, dan dengan demikian mempertahankan status Siloam Hospitals sebagai operator jaringan rumah sakit terbesar. Semua itu dapat tercapai sambil tetap memberikan pelayanan kesehatan berkualitas terbaik kepada pasien.

Siloam Hospitals secara konsisten melanjutkan visinya untuk memberikan pelayanan kesehatan berstandar internasional bagi seluruh masyarakat Indonesia. Kepuasan setiap pasien dan keluarga mereka di bawah perawatan kami, dan terutama komitmen dari staf medis profesional dan dokter kami, menjadi motivasi kami untuk terus tumbuh. Siloam Hospitals akan senantiasa memastikan kesinambungan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan akan terus berkembang untuk melayani masyarakat Indonesia lebih banyak lagi.

Providing quality healthcare service has been the core focus of PT Siloam International Hospitals Tbk (“Company, Siloam Hospitals”). We always strive to give the best quality healthcare to all patients who come to our hospitals. The year of 2019 was a year when the management established higher quality services with more hospitals reaching maturity and thus maintaining the status of Siloam Hospitals as the largest hospital network operator, all while providing the best quality healthcare to our patients.

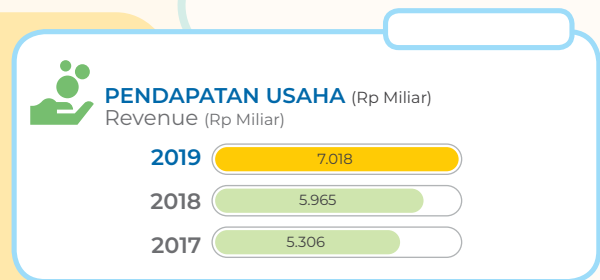
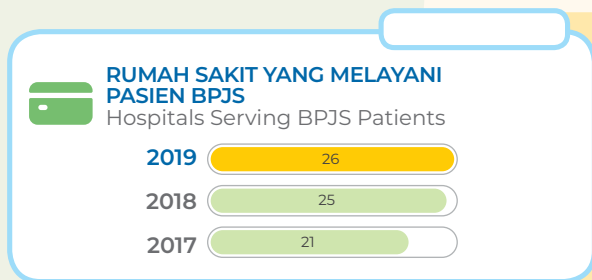
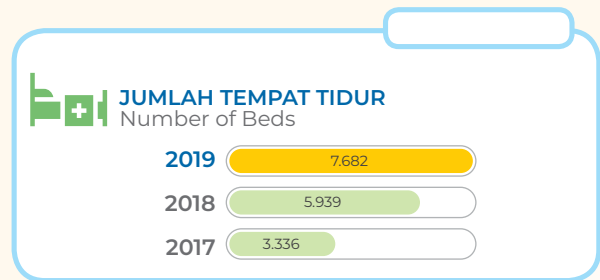
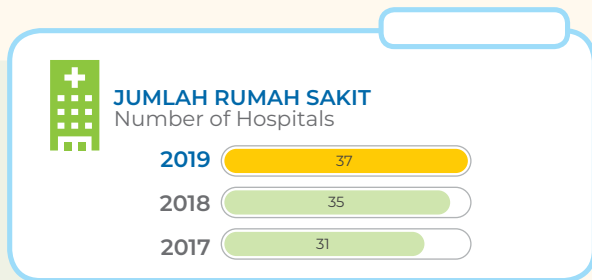
Siloam Hospitals is consistently pursuing its vision to deliver international standard healthcare to all Indonesians. The satisfaction of every patient and their families in our care, and most importantly the commitment from our professional medical staffs and our doctors, have been our motivation to keep growing. Siloam Hospitals will always ensure the sustainability of our quality healthcare and keep growing to serve to even more Indonesians.

# IKHTISAR KEBERLANJUTAN

## SUSTAINABILITY HIGHLIGHTS

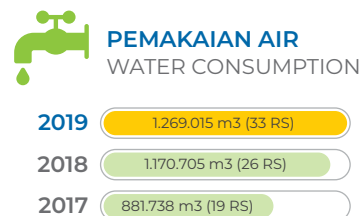
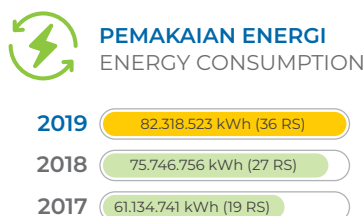
### ASPEK EKONOMI

ECONOMIC ASPECT



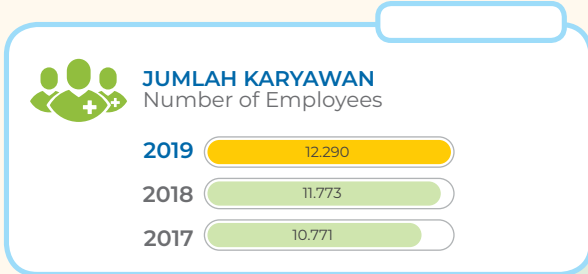
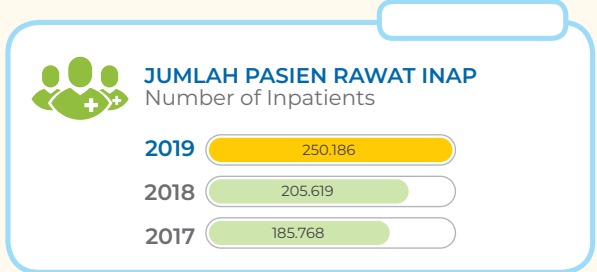
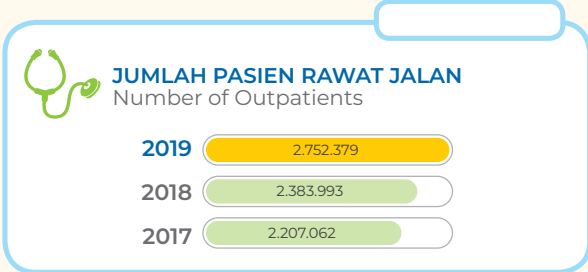
### ASPEK LINGKUNGAN

ENVIRONMENTAL ASPECT



# ASPEK SOSIAL

SOCIAL ASPECT



# PROFIL PERUSAHAAN

## COMPANY PROFILE



## Visi Vision

- Berkualitas Internasional | International Quality
- Skala | Scale
- Jangkauan | Reach
- Berbelas Kasih Illahi | Godly Compassion



## Misi Mission

Menjadi pilihan yang terpercaya dalam pelayanan kesehatan holistik yang berkelas dunia, pendidikan kesehatan dan riset.

The trusted destination of choice for holistic world class healthcare, health education and research.

## Budaya Perusahaan Corporate Culture

Perseroan bangga membuat Siloam Hospitals menjadi tempat yang baik untuk bekerja dan tempat yang terpercaya. Sikap yang kuat dan peduli yang ditunjukkan oleh karyawan baru maupun personel yang telah lama bergabung mencerminkan apa yang dibutuhkan dan diinginkan pasien dan menunjukkan bahwa Nilai-nilai Perusahaan mencerminkan komitmen untuk melayani.

Nilai-nilai Perusahaan antara lain Kasih, Peduli, Integritas, Kejujuran, Empati, Belas-kasih, dan Profesionalisme menaungi semua hal-hal medis dan nonmedis. Kami berharap semua pasien dan klien Siloam Hospitals dapat melihat Nilai-nilai Perusahaan ini dengan jelas dan dapat menghargai bahwa Nilai-Nilai Perusahaan tersebut merupakan bagian integral dari pelayanan holistik yang kami berikan.

Keunggulan pelayanan adalah yang utama dari budaya Perseroan dalam kegiatan operasional sehari-hari Siloam Hospitals di seluruh Indonesia. Pelatihan yang teratur dan terarah serta pengawasan kinerja yang kuat menunjukkan komitmen Perseroan untuk memastikan bahwa pasien dirawat dengan baik di semua tahapan, mulai dari pendaftaran sampai dengan selesainya pelayanan kesehatan.

Siloam Hospitals mendidik perawat sendiri melalui kerjasama dengan Sekolah Keperawatan Universitas Pelita Harapan. Hal ini merupakan kesempatan baik untuk mendidik dan membentuk talenta perawat muda yang kompeten dan mempunyai kepedulian tinggi yang sesuai dengan Nilai-Nilai Perusahaan dan mampu mewujudkan salah satu Visi Perseroan, yaitu Berbelas Kasih Ilahi.

Company take pride to make Siloam Hospitals a fine place to work and a fine place to place trust in. For both new employees and longer term personnel, a strong and caring attitude reflects what patients need and want and reflects the values the Company is committed to delivering.

The Company's Values are Love, Caring, Integrity, Honesty, Empathy, Compassion, and Professionalism apply to both medical and non-medical matters. We hope that all patients and guests to our hospitals can see this clearly and appreciate that this way of being is integral to the holistic service we provide.

Service excellence is the centerpiece of our corporate culture in Siloam Hospitals' day to day operations nationwide. Regular and targeted training and strong oversight of performance demonstrate the Company's commitment to ensure that patients are well-treated at all stages, from entry to discharge.

Siloam Hospitals producing its own nurses in cooperation with University of Pelita Harapan of Nursing School. This is a unique opportunity to nurture and shape the young talents of competent and caring nurses who will live up to the Company's values and deliver on our Godly-compassion vision.

## Nilai Perusahaan Corporate Values





# SEKILAS SILOAM HOSPITALS

## SILOAM HOSPITALS IN BRIEF



**P**T Siloam International Hospitals Tbk (“Perseroan”, “Siloam Hospitals”) mengoperasikan jaringan rumah sakit swasta terbesar di Indonesia.

Berawal dari PT Sentralindo Wirasta pada tahun 1996, Perseroan per 31 Desember 2019 mengelola dan mengoperasikan 37\* rumah sakit, terdiri dari 13 rumah sakit di Kawasan Jabodetabek dan 24 rumah sakit yang tersebar di Pulau Jawa, Sumatera, Kalimantan, Sulawesi, Bali dan Nusa Tenggara. Dari 37 rumah sakit yang beroperasi, 26 rumah sakit di antaranya sudah melayani pasien BPJS Kesehatan (Program Asuransi Nasional), dan dalam waktu dekat akan semakin bertambah lebih banyak lagi.

Perseroan mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Indonesia pada September 2013, sebagai PT Siloam International Hospitals Tbk dengan kode SILO.

Siloam Hospitals telah memperluas *Centers of Excellence* dengan mendirikan *Parkinson’s & Movement Disorder Center* di Rumah Sakit Umum Siloam Kebon Jeruk. Investasi berkelanjutan, baik dalam teknologi maupun staf medis, mendukung tujuan strategis

PT Siloam International Hospitals Tbk (the “Company”, “Siloam Hospitals”) operates the largest private hospital network in Indonesia.

Starting in 1996 as PT Sentralindo Wirasta, the Company as of 31 Desember 2019 manages 37\* operating hospitals, comprising 13 hospitals in Greater Jakarta and 24 hospitals located across Java, Sumatera, Kalimantan, Sulawesi, Bali and Nusa Tenggara. Of the 37 hospitals in operation, 26 hospitals are already serving BPJS Kesehatan (National Insurance Program) patients, with more to follow in the near future.

The Company listed its shares at the Indonesia Stock Exchange in September 2013, as PT Siloam International Hospitals Tbk with code SILO.

Siloam Hospitals has expanded its Centers of Excellence with the Parkinson’s & Movement Disorder Center at Rumah Sakit Umum Siloam Kebon Jeruk. Sustainable investment in both

\* Angka ini tidak memperhitungkan Siloam Hospitals Samarinda, karena per September 2019 telah ditangguhkan secara operasional dikarenakan kerusakan struktural bangunan pasca banjir besar. This figure does not take into account Siloam Hospitals Samarinda, because as of September 2019 it has been operationally suspended because of the structural damage to its buildings due to a major flood.





Siloam Hospitals akan melanjutkan fokusnya untuk mempertahankan dan memperluas pilihan perawatan berkualitas tinggi untuk kesehatan pasien.

Siloam Hospitals will continue its focus on maintaining and expanding high-quality care options for patient's wellbeing.



untuk menawarkan rangkaian komprehensif pelayanan medis spesialis dan umum termasuk prosedur bedah yang kompleks, pelayanan laboratorium, pelayanan radiologi dan *imaging*, pelayanan diagnostik dan darurat.

Pada akhir 2019, Siloam Hospitals memiliki 16 *Cath Labs*, 16 MRI, 37 *CT-Scan*, 1 *Gamma Knife*, 3 Akselerator Linier, dan 1 *Cyclotron* dalam suatu jaringan yang terintegrasi.

Siloam Hospitals Lippo Karawaci, Rumah Sakit Umum Siloam Kebon Jeruk, dan Rumah Sakit Umum Siloam Bali telah diakreditasi oleh *Joint Commission International* (JCI), sementara BIMC Nusa Dua diakreditasi oleh *Australian Council on Healthcare Standards* (ACHS). Lebih lanjut, Perseroan akan mensertifikasi lebih banyak rumah sakitnya di masa yang akan datang.

Pada akhir tahun 2019, Siloam Hospitals memiliki kapasitas 7.682 tempat tidur didukung oleh 3.184 dokter, di mana 2.533 di antaranya adalah spesialis, serta 7.660 perawat, teknisi kesehatan dan staff pendukung yang dapat menyediakan perawatan bagi 2,75 juta pasien selama tahun 2019.

Sebagai langkah awal menuju keberlanjutan di masa depan, Siloam Hospitals akan melanjutkan fokusnya untuk mempertahankan dan memperluas pilihan perawatan berkualitas tinggi untuk kesehatan pasien seiring dengan target perluasan jaringan rumah sakit Perseroan. Pertumbuhan pendapatan akan didorong oleh pengelolaan margin yang efektif ditambah dengan peningkatan jumlah pasien, perluasan pelayanan, dan pemanfaatan aset yang lebih baik, baik di rumah sakit baru maupun *mature hospitals*.

technology and medical staff supports a strategic goal to offer a comprehensive range of specialist and general medical services including complex surgical procedures, laboratory services, radiology and imaging services, diagnostic and emergency services.

By the end of 2019, Siloam Hospitals have 16 Cath Labs, 16 MRI, 37 CT-Scan, 1 Gamma Knife, 3 Linear Accelerators, and 1 Cyclotron within its integrated network.

Siloam Hospitals Lippo Karawaci, Rumah Sakit Umum Siloam Kebon Jeruk, and Rumah Sakit Umum Siloam Bali are accredited by the Joint Commission International (JCI), while BIMC Nusa Dua is accredited by the Australian Council on Healthcare Standards (ACHS). The Company will look forward for further certifications of more hospitals in the future.

As of year-end 2019, Siloam Hospitals had a bed capacity of 7,682 with 3,184 doctors, of which approximately 2,533 are specialists, as well as 7,660 nurses, allied health technicians and support staff providing care during 2019 for 2.75 million patients.

As a path to sustainability into the future, Siloam Hospitals will continue its focus on maintaining and expanding high-quality care options for patient's wellbeing along with targeted hospital network expansion. Revenue growth will be driven by effective margin management in combination with increasing patient numbers, expanded services, and better asset utilization in both new hospitals and mature hospitals.

# IDENTITAS PERUSAHAAN

## CORPORATE INDENTITY



▶ **Nama Perusahaan** | Company's Name

PT Siloam International Hospitals Tbk

▶ **Kedudukan** | Domicile

Kabupaten Tangerang | Tangerang Regency

▶ **Alamat Perusahaan** | Company's Address

Gedung Fakultas Kedokteran UPH Lt. 32  
Jl. Boulevard Jend.Sudirman No. 15  
Tangerang 15810, Banten – Indonesia  
Telepon : (+62-21) 2566-8000  
Faksimili : (+62-21) 546-0075  
E-mail : corporate.secretary@siloamhospitals.com  
Website : www.siloamhospitals.com  
Instagram : @siloamhospitals  
Facebook : @siloamhospitalsgroup

▶ **Pendirian** | Founded

3 Agustus 1996 | 3 August 1996

▶ **Bidang Usaha** | Line of Business

Berusaha dalam bidang kesehatan manusia (perumahsakitkan) | To engage in the field of human health (hospital)

▶ **Dasar Hukum Pendirian** | Legal Foundation of Establishment

Akta Pendirian No. 3 yang dibuat dihadapan Myra Yuwono, S.H., Notaris di Sukabumi. Akta pendirian ini disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia dalam Surat Keputusannya No. C2-8639.HT.01.01.TH.'96., tanggal 27 Agustus 1996 serta diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 97, Tambahan No. 9518 pada tanggal 3 Desember 1996.

Deed of Establishment No. 3, which was drawn up before Myra Yuwono, S.H., Notary in Sukabumi, and has been ratified by the Minister of Justice of the Republic of Indonesia by virtue of his Decree No. C2-8639.HT.01.01.TH.'96., dated 27 August 1996, and published in the State Gazette of the Republic of Indonesia No. 9518 dated 3 December 1996.

▶ **Modal Dasar | Authorized Capital**

Rp400.000.000.000,-

▶ **Modal Ditempatkan dan Disetor Penuh | Issued and Fully Paid Capital**

Rp162.576.562.500,-

▶ **Kode Saham | Shares Code**

SILO

▶ **Pencatatan Saham | Shares Listing**

12 September 2013 | 12 September 2013

▶ **Diperdagangkan | Traded in**

Bursa Efek Indonesia | Indonesian Stock Exchange

▶ **Jumlah Saham yang Diterbitkan | Total Issued Shares**

1.625.765.625 saham | 1.625.765.625 shares

▶ **Jumlah Saham yang Beredar | Total Outstanding Shares**

1.625.765.625 saham | 1.625.765.625 shares

▶ **Kepemilikan Saham | Shares Ownership**

PT Megapratama Karya Persada dan anak perusahaan PT Lippo Karawaci Tbk lainnya	51,05%
PT Megapratama Karya Persada and other subsidiaries of PT Lippo Karawaci Tbk	26,18%
Prime Health Company Limited	9,57%
Credit Suisse Agsg Traccl PT Metropolis Propertindo Utama-2023904215	13,20%
Masyarakat   Public	



# ALAMAT SILOAM HOSPITALS

## SILOAM HOSPITALS' ADDRESSES



### Siloam Hospitals Lippo Karawaci

Alamat | Address:

Jl. Siloam No. 6, Lippo Karawaci 1600  
Tangerang 15811, Indonesia  
Telepon | Phone : (+62 21) 8064-6900  
Emergency : 1-500-911

E-mail:  
info.shlv@siloamhospitals.com



### Rumah Sakit Siloam Hospitals Lippo Cikarang

Alamat | Address:

Jl. M. H. Thamrin Kav. 105  
Lippo Cikarang  
Telepon | Phone : (+62 21) 2963-6999  
(+62 21) 2963-6900  
Emergency : 1-500-911

E-mail:  
cs.shlc@siloamhospitals.com



### Rumah Sakit Umum Siloam Kebon Jeruk

Alamat | Address:

Jl. Raya Perjuangan Kav. 8  
Kebon Jeruk, Jakarta 11530  
Telepon | Phone : (+62 21) 2567-7888  
Emergency : 1 500 911

E-mail:  
siloam.kebonjeruk@siloamhospitals.com



### MRCCC Siloam Semanggi

Alamat | Address:

Jl. Garnisun Dalam No. 2-3  
Semanggi 12930, Indonesia  
Telepon | Phone : (+62 21) 2996-2888  
Emergency : 1-500-911

E-mail:  
Customer.CareMRCCC@  
siloamhospitals.com



### Rumah Sakit Jantung Diagram

Alamat | Address:

Jl. Cinere Raya No. 19  
Puri Cinere, Depok  
Telepon | Phone : (+62 21) 5090-0100  
Emergency : 1-500-911

E-mail:  
rsjantungdiagram@siloamhospitals.com



### Paviliun B Siloam Hospitals Lippo Karawaci

Alamat | Address:

Jl. Siloam No. 6, Lippo Karawaci 1600  
Tangerang 15811, Indonesia  
Telepon | Phone : (+62 21) 5422-0775  
Emergency : 1-500-911

E-mail:  
PaviliunB-SHLV@siloamhospitlas.com



### Siloam Hospitals Surabaya

Alamat | Address:  
Jl. Raya Gubeng 70  
Surabaya 60281, Indonesia  
Telepon | Phone : (+62 31) 9920-6900  
Emergency : 1-500-911  
E-mail:  
cs.shsb@siloamhospitals.com



### Siloam Hospitals Manado

Alamat | Address:  
Boulevard Centre  
Jl. Sam Ratulangi No. 22  
Manado, Sulawesi Utara  
Telepon | Phone : (+62 431) 729-0900  
Emergency : 1-500-911  
E-mail:  
info.shmn@siloamhospitals.com



### Rumah Sakit Siloam Jambi

Alamat | Address:  
Jl. Soekarno Hatta  
Paal Merah Jambi  
Telepon | Phone : (+62 741) 591-9000  
Emergency : 1-500-911  
E-mail:  
shjb.cs@siloamhospitals.com



### Siloam Hospital Makassar

Alamat | Address:  
Metro Tanjung Bunga Kav. 9  
Makassar, Sulawesi Selatan  
Telepon | Phone : (+62 411) 366-2900  
Emergency : 1-500-911  
E-mail:  
info.shmk@siloamhospitals.com



### Rumah Sakit Siloam Hospital Balikpapan

Alamat | Address:  
Jl. M. T. Haryono Dalam No. 23  
Balikpapan Kalimantan Timur  
Telepon | Phone : (+62 542) 886-2999  
Emergency : 1-500-911  
E-mail:  
cs.shbp@siloamhospitals.com



### Rumah Sakit Siloam Sriwijaya Palembang

Alamat | Address:  
Jl. POM IX  
Palembang, Sumatera Selatan  
Telepon | Phone : (+62 711) 522-9100  
Emergency : 1-500-911  
E-mail:  
info.shpl@siloamhospitals.com





### Rumah Sakit Umum Siloam Bali

Alamat | Address:

Jl. Sunset Road No. 818 Kuta  
Badung - Bali  
Telepon | Phone : (+62 361) 779-900  
Emergency : 1-500-911

E-mail:  
info.siloamhospitalsbali@  
siloamhospitals.com



### Rumah Sakit Umum Siloam TB Simatupang

Alamat | Address:

Jl. R. A. Kartini No. 8, Cilandak  
Jakarta Selatan, Indonesia  
Telepon | Phone : (+62 21) 2953-1900  
Emergency : 1-500-911

E-mail:  
info.shtb@siloamhospitals.com



### BIMC

Alamat | Address:

Jl. By Pass Ngurah Rai No.100X  
Kuta 80361, Bali, Indonesia  
Telepon | Phone : (+62 361) 761-263  
Emergency : (+62 361) 761-263

E-mail:  
admin@bimcbali.com



### Rumah Sakit Umum Siloam Kupang

Alamat | Address:

Jl. R.W. Monginsidi  
Kel. Fatululi, Kec. Oebobo  
Kupang, Nusa Tenggara Timur  
Telepon | Phone : (+62 380) 853-0900  
Emergency : 1-500-911

E-mail:  
info.shkp@siloamhospitals.com



### Rumah Sakit Umum Siloam Dhirga Surya

Alamat | Address:

Jl. Imam Bonjol No. 6  
Medan, Indonesia  
Telepon | Phone : (+62 61) 8888-1900  
Emergency : 1-500-911

E-mail:  
info.shmd@siloamhospitals.com



### Siloam Hospitals Labuan Bajo

Alamat | Address:

Jl. Gabriel Gampur RT 013, RW 005  
Kec Komodo, Kab. Manggarai Barat  
Nusa Tenggara Timur 86754  
Telepon | Phone : (+62 385) 238-1900  
Emergency : 1-500-911

E-mail:  
info.shlb@siloamhospitals.com



### BIMC Nusa Dua

Alamat | Address:

Kawasan BTDC Blok D Nusa Dua  
80363, Bali, Indonesia  
Telepon | Phone : (+62 361) 300-911  
Emergency : 1-500-911

E-mail:  
nusadua@bimcbali.com



### Rumah Sakit Siloam Hospital Purwakarta

Alamat | Address:

Jl. Bungursari No. 1  
Purwakarta, Jawa Barat  
Telepon | Phone : (+62 264) 862-8900  
Emergency : 1-500-911

E-mail:  
cs.shpw@siloamhospitals.com



### Siloam Hospitals Asri

Alamat | Address:

Jl. Duren Tiga No. 20  
Mampang, Jakarta  
Telepon | Phone : (+62 21) 2783-7900  
Emergency : 1-500-911

E-mail:  
info.shasri@siloamhospitals.com



### Siloam Hospital Buton

Alamat | Address:

Jl. Sultan Hasanuddin No. 58, Baubau  
Telepon | Phone : (+62 422) 282-5555  
Emergency : 1-500-911

E-mail:  
info.shbn@siloamhospitals.com



### Rumah Sakit Umum Sentosa

Alamat | Address:

Jl. Pahlawan No.60  
Duren Jaya, Bekasi  
Telepon | Phone : (+62 21) 880-6140  
Emergency : 1-500-911

E-mail:  
fo.shst@siloamhospitals.com



### Rumah Sakit Grha Ultima Medika

Alamat | Address:

Jl Majapahit No.10 Kota mataram,  
Lombok - NTB  
Telepon | Phone : (+62 370) 600 1100  
Emergency : 1-500-911

E-mail:  
gum.fo@siloamhospitals.com



### Rumah Sakit Umum Putera Bahagia

Alamat | Address:

Jl Ciremai Raya 114, Cirebon  
Telepon | Phone : (+62 231) 485-654  
Emergency : 1-500-911

E-mail:  
humas@puterabahagia.com



### Rumah Sakit Siloam Bangka

Alamat | Address:

Jl. Soekarno Hatta  
(d/h Jl. Raya Koba) Km.5  
Kabupaten Bangka Tengah 33684  
Telepon | Phone : (+62 717) 919-0900  
Emergency : 1-500-911

E-mail:  
info.siloambangka@siloamhospitals.  
com



### Siloam Hospitals Bogor

Alamat | Address:

Jl. Pajajaran No. 27, Babakan  
Bogor Tengah, Kota Bogor  
Telepon | Phone : (+62 251) 830-3900  
Emergency : 1-500-911

E-mail:  
info.shbg@siloamhospitals.com



### Siloam Silampari Lubuklinggau

Alamat | Address:

Jl. Yos Sudarso RT 11, Kelurahan Taba  
Jemekeh Kecamatan Lubuk Linggau  
Telepon | Phone : (+62 733) 303-5900  
Emergency : 1-500-911

E-mail:  
info.shll@siloamhospitals.com



### Rumah Sakit Siloam Jember

Alamat | Address:

Jl Gajah Mada 104 Kaliwates, Jember  
Telepon | Phone : (+62 33) 286-1900  
Emergency : 1-500-911

E-mail:  
marketing.shjr@siloamhospitals.com



### Siloam Hospitals Semarang

Alamat | Address:

Jl. Kumpul Maksum No. 296  
Peterongan, Semarang  
Telepon | Phone : (+62 24) 8600-1900  
Emergency : 1-500-911

E-mail:  
cs.shsr@siloamhospitals.com



### Rumah Sakit Hosana Medica

Alamat | Address:

Jl. Pramuka No. 12, RT 004/RW 002.  
Sepanjang Jaya, Kec. Rawalumbu,  
Kota Bekasi, Jawa Barat 17114  
Telepon | Phone : (+62 21) 822-1570  
Emergency : (+62 21) 822-1570

E-mail:  
fo.shbs@siloamhospitals.com



### Rumah Sakit Siloam Yogyakarta

Alamat | Address:

Jl. Laksda Adisucipto No. 32-34  
RT. 13, RW. 04, Demangan  
Gondokusuman 55221  
Telepon | Phone : (+62 274) 460-0900  
Emergency : 1-500-911

E-mail:  
info.shyg@siloamhospitals.com



### Rumah Sakit Siloam Bekasi Timur

Alamat | Address:

Jl. Chairil Anwar No. 27  
Margahayu, Bekasi Timur  
Telepon | Phone : (+62 21) 8061-1900  
Emergency : 1-500-911

E-mail:  
frontoffice.shbt@siloamhospitals.com



### Rumah Sakit Siloam Palangka Raya

Alamat | Address:

Jl. RTA. Milono KM. 4 No. 425, Langkai,  
Pahandut, Kota Palangka Raya,  
Kalimantan Tengah.  
Telepon | Phone : (+62 536) 800-1100  
Emergency : 1-500-911  
E-mail:  
lili.meirosa@siloamhospitals.com



### Siloam Hospitals Kelapa Dua

Alamat | Address:

Jl. Kelapa Dua Raya No 1001  
Kabupaten Tangerang, Banten.  
Telepon | Phone : (+62 21) 8052-4900  
Emergency : 1-500-911

E-mail:  
FO.shkd@siloamhospitals.com  
marketing.shkd@siloamhospitals.com



### Rumah Sakit Umum Syubbanul Wathon

Alamat | Address:

Jl. Raya Magelang – Kopeng Km.08  
Kecamatan Tegalrejo  
Kabupaten Magelang, Jawa Tengah  
Telepon | Phone : (+62 293) 291-1900  
Emergency : 1-500-911  
(+62 293) 291-1900

E-mail:  
rsusyubbanulwathon@siloamhospitals



## Rumah Sakit Siloam Paal Dua Manado

**Alamat | Address:**

Jl. Yos Sudarso, Kelurahan Paal Dua  
Kecamatan Paal Dua  
Kota Manado, Sulawesi Utara  
Telepon | Phone : (+62 431) 710-0900  
Emergency : (+62 431) 710-0911

**E-mail:**

corporate.shpd@siloamhospitals.com





# SKALA PERUSAHAAN

## COMPANY SCALE

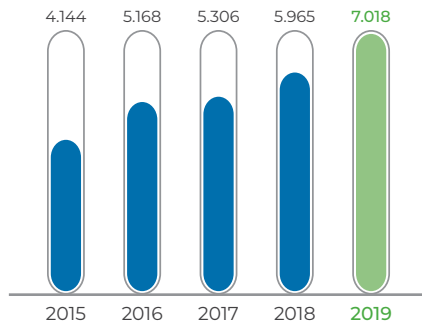
dalam miliar Rupiah, kecuali disebut lain	2019	2018	2017	2016	2015	in billion Rupiah, unless stated otherwise
<b>Laba Rugi</b>						<b>Profit and Loss</b>
Pendapatan	7.018	5.965	5.306	5.168	4.144	Revenue
Laba Kotor	2.200	1.929	1.651	1.522	1.177	Gross Profit
EBITDA	994	787	733	674	574	EBITDA
Laba Usaha	(100)	192	219	222	158	Profit from Operation
Laba yang Dapat Distribusikan kepada Pemilik Entitas Induk	(339)	16	94	86	70	Profit Attributable to Owners of the Parent Entity
Laba yang Dapat Distribusikan kepada Kepentingan Non Pengendali	6	10	10	13	(9)	Profit Attributable to Owners of the Non- Controlling Interest
Jumlah Keuntungan Tahun Berjalan	(333)	26	104	99	62	Total Profit for the Year
Laba Bersih per Saham (Rupiah)	(208)	10	68	73	60	Earning per Share (Rupiah)
Jumlah Saham Beredar (Saham)	1.625.765.625	1.625.765.625	1.625.765.625	1.300.612.500	1.156.100.000	Number of Shares Outstanding (Shares)
<b>Posisi Keuangan</b>						<b>Balance Sheet</b>
Modal Kerja Bersih	475	787	1.299	1.181	326	Net Working Capital
Aset Lancar	1.845	1.766	2.171	1.907	956	Current Assets
Aset Tidak Lancar	5.897	5.928	5.425	2.309	2.030	Current Liabilities
Jumlah Aset	7.742	7.695	7.596	4.216	2.986	Total Assets
Jumlah Liabilitas	1.754	1.378	1.283	1.087	1.246	Total Liabilities
Ekuitas yang Dapat Distribusikan kepada Pemilik Entitas Induk	5.941	6.286	6.293	3.122	1.714	Equity Attributable to Owners of the Parent Entity
Ekuitas yang Dapat Distribusikan kepada Kepentingan Non Pengendali	46	30	21	7	(4)	Equity Attributable to Non-Controlling Interest
Jumlah Ekuitas	5.988	6.317	6.314	3.129	1.740	Total Equity
<b>Rasio Keuangan</b>						<b>Financial Ratios</b>
Tingkat Pengembalian Aset (%)	-4,30%	0,34%	1,4	2,3	2,1	Return on Assets (%)
Tingkat Pengembalian Ekuitas (%)	-5,56%	0,42%	1,6	3,2	3,5	Return on Equity (%)
Hutang terhadap Jumlah Aset (%)	22,66%	17,91%	16,9	25,8	41,7	Debt to Assets (%)
Hutang terhadap Ekuitas (%)	29,30%	21,82%	20,3	34,7	71,6	Debt to Equity (%)
Marjin Laba Kotor (%)	31,35%	32,34%	31,12	29,5	28,4	Gross Profit Margin (%)
Marjin EBITDA (%)	14,16%	13,20%	13,81	13,0	13,8	EBITDA Margin (%)
Marjin Laba Usaha (%)	-1,43%	3,21%	4,13	4,3	3,8	Operating Profit Margin (%)
Marjin Laba Bersih (%)	-4,74%	0,44%	1,95	1,9	1,5	Net Profit Margin (%)

\* Merupakan angka setelah *one-off write off* di tahun berjalan  
Represent figures after one off write off in current year

### Pendapatan

#### Revenue

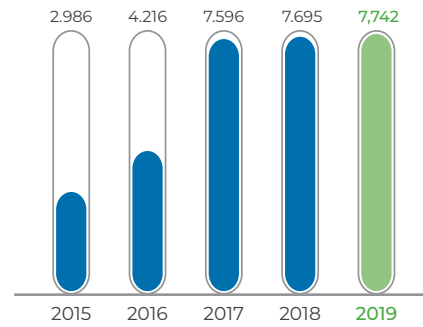
dalam miliar Rupiah | in billion Rupiah



### Jumlah Aset

#### Total Assets

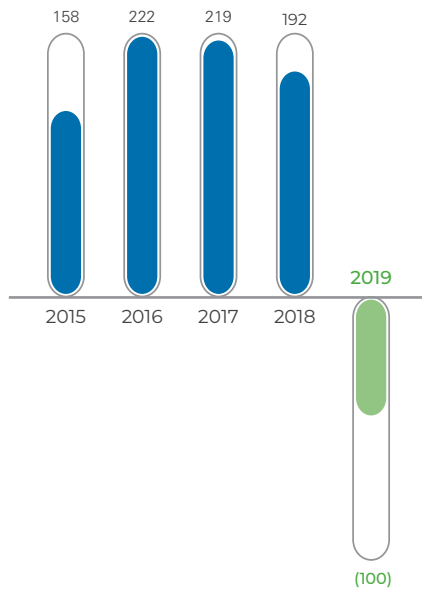
dalam miliar Rupiah | in billion Rupiah



### Laba Usaha

#### Profit from Operation

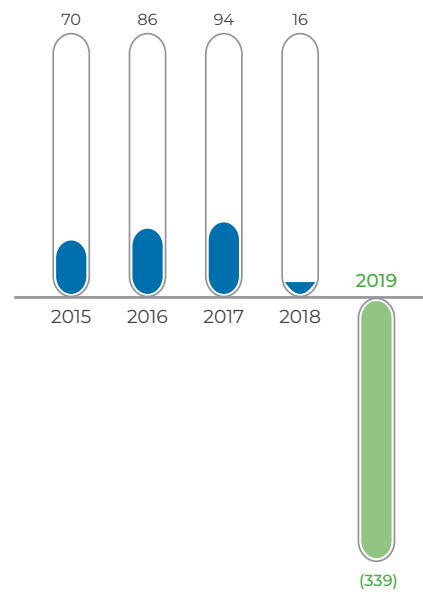
dalam miliar Rupiah | in billion Rupiah



### Laba yang dapat Diatribusikan kepada Pemilik Entitas Induk

#### Profit Attributable to Owners of the Parent Entity

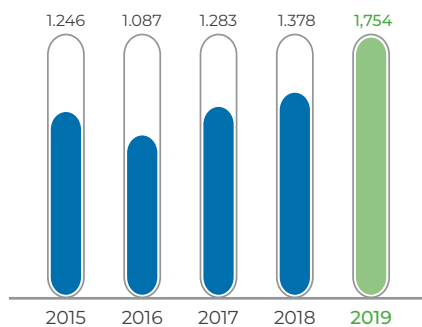
dalam miliar Rupiah | in billion Rupiah



### Jumlah Liabilitas

#### Total Liabilities

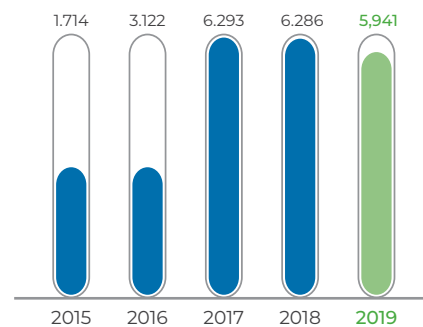
dalam miliar Rupiah | in billion Rupiah



### Ekuitas yang Dapat Diatribusikan kepada Pemilik Entitas Induk

#### Equity attributable to Owners of the Parent Entity

dalam miliar Rupiah | in billion Rupiah



# TENAGA KERJA

## EMPLOYEE



### Komposisi Karyawan Berdasarkan Status Karyawan Employees Composition by Employment Status

Keterangan	2019	2018	Description
Karyawan Permanen	9.831	8.855	Permanent Employees
Karyawan Kontrak	2.459	2.918	Contract Employees
<b>Total</b>	<b>12.290</b>	<b>11.773</b>	<b>Total</b>



### Komposisi Karyawan Berdasarkan Jabatan Employees Composition by Level

Keterangan	2019	2018	Description
Direktur	7	7	Director
Eksekutif	136	142	Executive
Manajer	395	375	Manager
Penyelia	2.534	2.499	Supervisor
Staf	9.218	8.750	Staff
<b>Total</b>	<b>12.290</b>	<b>11.773</b>	<b>Total</b>



### Komposisi Karyawan Berdasarkan Tingkat Pendidikan Employees Composition by Education

Keterangan	2019	2018	Description
Pasca Sarjana	230	183	Post Graduate
Sarjana	5.035	3.488	Graduate
Diploma	4.867	5.704	Diploma
SMA, SMP & Lain-lain	2.158	2.398	Senior High School, Junior High School, & Others
<b>Total</b>	<b>12.290</b>	<b>11.773</b>	<b>Total</b>

### Komposisi Karyawan Berdasarkan Kelompok Usia Employees Composition Composition by Age



Keterangan	2019	2018	Description
Sampai dengan 30 tahun	7.310	7.261	Up to 30 years old
31 - 45 tahun	4.261	3.833	31 - 45 years old
46 - 55 tahun	606	569	46 - 55 years old
Lebih dari 55 tahun	113	110	More than 55 years old
<b>Total</b>	<b>12.290</b>	<b>11.773</b>	<b>Total</b>

### Komposisi Karyawan Berdasarkan Gender Employees Composition by Gender



Keterangan	2019	2018	Description
Laki-laki	3.831	3.683	Male
Perempuan	8.459	8.090	Female
<b>Total</b>	<b>12.290</b>	<b>11.773</b>	<b>Total</b>

### Komposisi Karyawan Berdasarkan Masa Jabatan Employees Composition by Period of Service



Keterangan	2019	2018	Description
0-1 tahun	2.269	2.301	0-1 years
1-3 tahun	3.458	3.214	1-3 years
3-5 tahun	2.207	2.181	3-5 years
5-10 tahun	3.168	2.947	5-10 years
> 10 tahun	1.188	1.130	> 10 years
<b>Total</b>	<b>12.290</b>	<b>11.773</b>	<b>Total</b>



# INFORMASI PEMEGANG SAHAM

## SHAREHOLDERS INFORMATION

\* Per 31 Desember 2019

\* As of 31 December 2019

### Komposisi 20 Pemegang Saham Terbesar The 20 Largest Shareholders' Composition

No.	Nama Pemegang Saham Shareholders' Name	Jumlah Saham Number of Share	Persentase Kepemilikan Ownership Percentage %
1	PT MEGAPRATAMA KARYA PERSADA	691.771.685	42,55
2	PRIME HEALTH COMPANY LIMITED	425.698.429	26,18
3	CREDIT SUISSE AGSG TRACCL PT METROPOLIS PROPERTINDO UTAMA-2023904215	155.600.000	9,57
4	PT GLORIA MULIA	57.060.112	3,51
5	PT NILAM BIRU BERSINAR	49.612.500	3,05
6	PT SAFIRA PRIMA UTAMA	30.306.653	1,86
7	PT CEMERLANG ADIGUNA MULIA	19.468.200	1,20
8	PHILLIP SECURITIES PTE LTD	17.507.176	1,08
9	PICTET AND CIE (EUROPE) S.A., LUXEMBOURG	14.404.731	0,89
10	DBSG SA DBITSL AS SEC.AGENT FOR PT INTI AP (SILO)-2042224007	13.000.000	0,80
11	GIC S/A GOVERNMENT OF SINGAPORE	11.770.711	0,72
12	CREDIT SUISSE AG SG TR AC CL PT BINA BANGUN MANDIRI -2023904216	10.000.000	0,62
13	CREDIT SUISSE AG SG TR AC CL PT INTI ANUGERAH PR-2023904384	10.000.000	0,62
14	BANQUE PICTET AND CIE SA	5.065.600	0,31
15	JPMCB NA RE - VANGUARD EMERGING MARKETS STOCK INDEX FUND	5.013.543	0,31
16	JPMCB NA RE-VANGUARD TOTAL INTERNATIONAL STOCK INDEX FUND	4.930.881	0,30
17	DB SPORE DCS A/C DB SPORE DCS S/A THE NAVIS JML-864134177	4.300.000	0,26
18	IR CHANDRA ADISUSANTO	4.200.000	0,26
19	UBS SWITZERLAND AG-CLIENT ASSETS -2049584001	4.150.963	0,26
20	UBS AG SINGAPORE NON-TREATY OMNIBUS ACCOUNT - 2091144090	3.967.600	0,24

### Komposisi Pemegang Saham Company's Shareholders' Composition

	Klasifikasi Pemegang Saham Shareholder Classification	Jumlah Pemegang Saham Number of Shareholders	Jumlah Saham Number of Shares	Persentase Kepemilikan Ownership Percentage (%)
<b>A.</b>	<b>Kepemilikan Lokal   Local Ownership</b>			
	Asuransi   Insurance	2	214.600	0,01
	Perorangan   Individual	2.377	18.913.668	1,16
	Perusahaan   Company	26	1.040.406.122	63,99
	Reksadana   Mutual Fund	36	9.172.033	0,56
	Yayasan   Foundation	1	24.650	0,00
	Dana Pensiun   Pension Fund	18	391.025	0,02
	<b>Sub total</b>	<b>2.460</b>	<b>1.069.122.098</b>	<b>65,76</b>
<b>B.</b>	<b>Kepemilikan Asing   Foreign Ownership</b>			
	Perorangan   Individual	41	278.300	0,02
	Perusahaan   Company	126	556.365.227	34,22
	<b>Sub total</b>	<b>167</b>	<b>556.643.527</b>	<b>34,24</b>
	<b>Total</b>	<b>2.627</b>	<b>1.625.765.625</b>	<b>100,00</b>

### Komposisi Pemegang Saham dengan Kepemilikan 5% atau Lebih Composition of Shareholders' Holding 5% or More of Share

No.	Nama Pemegang Saham Shareholders' Name	Jumlah Saham Number of Shares	Persentase Kepemilikan Ownership Percentage (%)
	PT MEGAPRATAMA KARYA PERSADA	691.771.685	42,55
	PRIME HEALTH COMPANY LIMITED	425.698.429	26,18
	CREDIT SUISSE AGSG TRACCL PT METROPOLIS PROPERTINDO UTAMA-2023904215	155.600.000	9,57

### Komposisi Kelompok Pemegang Saham Masyarakat Kurang dari 5% Community Shareholders' Group Composition Holding Less Than 5% of Shares

	Kelompok Pemegang Saham Shareholder Group	Jumlah Saham Number of Shares	Persentase Kepemilikan Ownership Percentage	Jumlah Pemegang Saham Number of Shareholders
<b>A.</b>	<b>Kepemilikan Lokal   Local Ownership</b>			
	Asuransi   Insurance	214.600	0,01	2
	Perorangan   Individual	18.913.668	1,16	2.377
	Perusahaan   Company	193.034.437	11,87	24
	Reksadana   Mutual Fund	9.172.033	0,56	36
	Yayasan   Foundation	24.650	0,00	1
	Dana Pensiun   Pension Fund	391.025	0,02	18
	<b>Sub total</b>	<b>221.750.413</b>	<b>13,65</b>	<b>2.458</b>
<b>B.</b>	<b>Kepemilikan Asing   Foreign Ownership</b>			
	Perorangan   Individual	278.300	0,02	41
	Perusahaan   Company	130.666.798	8,04	125
	<b>Sub total</b>	<b>130.945.098</b>	<b>8,05</b>	<b>166</b>
	<b>Total</b>	<b>352.695.511</b>	<b>21,70</b>	<b>2.624</b>

### Kepemilikan Saham Dewan Komisaris dan Direksi Board of Commissioners' and Directors' Shareholding

No.	Nama Name	Jabatan Position	Jumlah Saham Number of Shares	Persentase Kepemilikan Ownership Percentage (%)
	John Riady	Presiden Komisaris President Commissioner	93.390	0,01
	Caroline Riady	Wakil Presiden Direktur Vice President Director	379.800	0,02
	Anang Prayudi	Direktur   Director	166.600	0,01
	Ryanto Marino Tedjomulja	Direktur   Director	166.600	0,01
	dr. Grace Frelita Indradjaja	Direktur   Director	166.600	0,01
	Monica Surjapranata	Direktur   Director	166.600	0,01
	Phua Meng Kuan	Direktur   Director	32.500	0,00

# PRODUK DAN PELAYANAN

## PRODUCTS AND SERVICES

Berdasarkan Pasal 3 Akta No. 76 tanggal 18 April 2019, dibuat dihadapan Notaris Sriwi Bawana Nawaksari, Notaris di Kabupaten Tangerang, maksud dan tujuan serta kegiatan usaha Perseroan adalah sebagai berikut:

1. Maksud dan tujuan Perseroan ialah:
  - berusaha dalam bidang kesehatan manusia (perumahsakit).
2. Untuk mencapai maksud dan tujuan tersebut di atas, Perseroan dapat melaksanakan kegiatan usaha sebagai berikut:
  - Aktivitas rumah sakit swasta meliputi perawatan kesehatan dan pengobatan fisik, baik untuk perawatan jalan maupun rawat inap (opname), yang dilakukan rumah sakit umum swasta, rumah bersalin swasta, rumah sakit khusus swasta dengan cara mendirikan rumah sakit baru maupun mengakuisisi rumah sakit yang telah beroperasi, mengakuisisi perusahaan yang mengelola rumah sakit dan/atau mengakuisisi aset-aset yang bersinergi dengan memberi manfaat tambahan kepada dan mendukung kegiatan-kegiatan usaha Perseroan;
  - Aktivitas rumah sakit lainnya meliputi perawatan kesehatan dan pengobatan fisik lainnya;
  - Aktivitas angkutan khusus pengangkutan orang sakit (medical evacuation) meliputi pengangkutan khusus orang sakit seperti pesawat udara, ambulans dan lainnya berdasarkan keadaan tertentu dengan tujuan kota-kota atau provinsi di dalam negeri;
  - Aktivitas poliklinik swasta meliputi perawatan kesehatan dan pengobatan fisik yang dikelola swasta, baik perawatan secara rawat jalan, maupun rawat inap (opname), seperti klinik 24 jam dengan cara mendirikan poliklinik dan rumah bersalin baru maupun mengakuisisi poliklinik dan rumah bersalin yang telah beroperasi atau mengakuisisi perusahaan yang mengelola poliklinik dan/atau rumah bersalin;
  - Aktivitas praktik dokter umum meliputi jasa perawatan dan pengobatan penyakit yang bersifat umum yang dilakukan secara berdiri sendiri oleh dokter (umum) maupun merupakan suatu ikatan yang dilakukan oleh sekelompok dokter. Termasuk pula praktik dokter di organisasi lainnya;
  - Aktivitas praktik dokter spesialis meliputi jasa perawatan dan pengobatan penyakit yang bersifat khusus seperti mata, THT, penyakit dalam, penyakit

Pursuant to Article 3 of the Deed No. 76 dated 18 April 2019, made before Notary Sriwi Bawana Nawaksari, Notary in Tangerang Regency, the purpose and objective and Business Activities of the Company are:

1. The purposes and objectives of the Company are:
  - To engage in the field of human health (hospital).
2. To achieve the purposes and objectives above, the Company may carry out the following business activities:
  - Private hospital activities including health care and physical treatment, both for outpatient and inpatient treatments as conducted by private hospitals, private maternity houses, private special hospitals by developing new hospitals and acquiring operating hospitals, acquiring companies that manage hospitals and/or acquiring assets that synergize by providing additional benefits to and supporting business activities of the Company;
  - Other hospital activities including other health cares and physical treatments;
  - Special transportation activities for medical evacuation including special transportation for patients like airplanes, ambulances and others based on certain circumstances with destination of domestic cities or provinces;
  - Private polyclinic activities including health cares and physical treatments managed by privately, both outpatient and inpatient treatments, such as 24 hours clinic by establishing new polyclinics and maternity houses and acquiring polyclinics and maternity houses already in operation or acquiring any company that manages a polyclinic and/or a maternity house;
  - General practitioner activities including general care disease and treatment services commonly carried out independently by a doctor (general practitioner) and is also by a group carried out by a group of doctors, also including practicing doctors in other organizations;
  - Specialist practitioner activities including special disease care and treatment services such as eyes, ENT, internal disease, skin and venereal diseases

kulit dan kelamin dan lainnya -yang dilakukan secara berdiri sendiri oleh dokter (spesialis) maupun merupakan suatu ikatan yang dilakukan oleh sekelompok dokter;

- Aktivitas praktik dokter gigi meliputi jasa perawatan dan pengobatan kesehatan gigi yang dilakukan secara berdiri sendiri oleh dokter (gigi) maupun merupakan suatu ikatan yang dilakukan oleh sekelompok dokter;
- Aktivitas pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh paramedis meliputi perawatan kesehatan dan pengobatan fisik yang dilakukan oleh paramedis, seperti jasa perawat, bidan, physiotherapy, optometri, hydrotherapy, speech therapy, chiropody, homeopathy, chiropraktik, pijat kesehatan/medical message, akupuntur dan sebagainya. Termasuk kegiatan perorangan paramedis kesehatan gigi seperti terapi kesehatan gigi, perawatan gigi sekolah dan mantri gigi yang dapat bekerja sendiri tapi tetap diawasi secara berkala oleh dokter gigi, dan kegiatan tukang gigi;
- Aktivitas pelayanan penunjang kesehatan dikelola baik oleh pemerintah maupun swasta, seperti laboratorium kesehatan (Laboratorium X-Ray dan pusat gambar diagnose lainnya dan laboratorium pemeriksa darah dan lainnya), gudang farmasi, bank mata, bank darah, bank sperma, bank transplantasi organ dan pelayanan penunjang medik lainnya.

and other diseases carried out independently by a doctor (specialist) or a group carried out by a group of doctors;

- Dentist practice activities including dental care and treatment services carried out independently by a dentist and a group carried out by a group of doctors;
- Healthcare Service activities undertaken by paramedics including health care and physical treatment carried out by paramedics, such as nurses, midwives, physiotherapy, optometry, hydrotherapy, speech therapy, chiropody, homeopathy, chiropractic, medical message, acupuncture services and so on. Including individual activities of dental health paramedics such as dental health therapy, school dental care and dental paramedics that can work independently but supervised regularly by a dentist and dental artisan activities;
- Health support service activities managed by both the government and the private sector, such as a health laboratory (X-Ray Laboratory and other diagnostic image centers and blood examining laboratories and others), pharmacy warehouse, eye bank, blood bank, sperm bank, organ transplant bank and other medical supporting service.

## PRODUK DAN JASA

Perseroan mengelola dan mengoperasikan 37\* rumah sakit *state-of-the-art*, yang terdiri dari 13 rumah sakit di kawasan Jabodetabek dan 24 rumah sakit yang tersebar di Jawa, Sumatera, Kalimantan, Sulawesi, Bali dan Nusa Tenggara.

### Keanggotaan Asosiasi

Siloam Hospitals membina keterlibatan dengan beragam organisasi profesi dan asosiasi yang relevan dengan kegiatan usaha yang kami lakukan. Termasuk di antaranya:

- Asosiasi Rumah Sakit Swasta Indonesia.
- Asosiasi Emiten Indonesia.

## PRODUCTS AND SERVICES

The Company manages and operates 37\* state-of-the-art-hospitals, comprising of 13 hospitals in Jabodetabek and 24 hospitals distributed across Java, Sumatera, Kalimantan, Sulawesi, Bali and Nusa Tenggara.

### Association Membership

Siloam Hospitals fosters involvement with a variety of professional organizations and associations that are relevant to the business activities we carry out. This includes as follows:

- Indonesia Private Hospitals Association.
- Indonesian Public Listed Companies Association.

\* Angka ini tidak memperhitungkan Siloam Hospitals Samarinda, karena per September 2019 telah ditangguhkan secara operasional dikarenakan kerusakan struktural bangunan pasca banjir besar.  
This figure does not take into account Siloam Hospitals Samarinda, because as of September 2019 it has been operationally suspended because of the structural damage to its buildings due to a major flood.





**Ketut Budi Wijaya**

**Presiden Direktur**  
President Director



# LAPORAN DIREKSI

## REPORT OF THE BOARD OF DIRECTORS

“

“Siloam Hospitals mendukung upaya Pemerintah dalam mencapai Tujuan Pembangunan Berkelanjutan terutama dalam Tujuan Global-3 yaitu ‘Kesehatan dan Kesejahteraan yang Baik’. Melalui upaya yang berkesinambungan, Siloam Hospitals memberikan kontribusi langsung melalui penyediaan pelayanan kesehatan dan kegiatan tanggung jawab sosial dan lingkungan (CSR) kepada masyarakat sekitar.”

“Siloam Hospitals supports the Government’s effort to reach Sustainable Development Goals, especially the Global-3, which is ‘Good Health and Prosperity’. With continuous efforts, Siloam Hospitals is making direct contribution by delivering healthcare and running CSR programs for the surrounding communities.” ”

P

**Pemangku kepentingan yang terhormat,**

Mewakili Direksi PT Siloam International Hospitals Tbk (“Perseroan, Siloam Hospitals”) dengan bangga kami mempersembahkan laporan keberlanjutan Perseroan yang pertama, yang berisikan informasi tentang komitmen, kegiatan, dan pencapaian Siloam Hospitals di bidang ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup sepanjang tahun 2019.

**Dear stakeholders,**

On behalf of the Board of Directors of PT Siloam International Hospitals Tbk (“Company, Siloam Hospitals”), we are proudly presenting our first sustainability report that will give the information about our commitment, programs and achievements in economic, social and environmental sectors throughout 2019.

Pembangunan kesehatan berperan penting dalam menjamin tersedianya sumber daya manusia yang sehat untuk melaksanakan pembangunan nasional, di sinilah Perseroan mengambil peran dalam memberikan pelayanan kesehatan. Siloam Hospitals memaknai keberlanjutan sebagai upaya terus menerus menyediakan pelayanan kesehatan yang berkualitas internasional bagi semua kalangan dengan dilandasi dengan belas kasih ilahi sesuai dengan visi kami. Perseroan berupaya mewujudkan visi tersebut bersama-sama tim medis dan staf pendukung lainnya di 37 rumah sakit yang tersebar di seluruh nusantara yang melayani lebih dari 2 juta pasien setiap tahun.

Selain memberikan pelayanan kesehatan, rumah sakit juga mencermati isu-isu yang terkait dengan keberlanjutan kegiatan usaha yang terkait dengan risiko lingkungan, sosial dan tata kelola yaitu pengelolaan keselamatan pasien yang telah kami kelola dengan cermat melalui penerapan sistem manajemen dan pelaksanaan akreditasi rumah sakit. Di bidang lingkungan, rumah sakit juga telah mengelola limbah rumah sakit yang merupakan salah satu aspek penting pengelolaan rumah sakit.

### Komitmen Manajemen pada Keberlanjutan

Siloam Hospitals berkomitmen sepenuhnya untuk menjalankan bisnis secara berkelanjutan, yang mengintegrasikan aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan dalam setiap kegiatan usahanya. Komitmen ini kami wujudkan melalui program-program keberlanjutan yang dilaksanakan di seluruh unit Siloam Hospitals bersamaan dengan upaya-upaya untuk meningkatkan nilai tambah kepada pemegang saham.

Sebagai entitas bisnis yang bergerak di bidang kesehatan, Siloam Hospitals mendukung upaya Pemerintah dalam mencapai Tujuan Pembangunan Berkelanjutan terutama dalam Tujuan Global-3 yaitu 'Kesehatan dan Kesejahteraan yang Baik'. Melalui upaya yang berkesinambungan, Siloam Hospitals memberikan kontribusi langsung melalui penyediaan pelayanan kesehatan dan kegiatan tanggung jawab sosial dan lingkungan (CSR) kepada masyarakat sekitar.

### Pencapaian Penerapan Keberlanjutan

Di bidang sosial, Siloam Hospitals telah menyediakan pelayanan kesehatan bagi jutaan rakyat Indonesia, rumah-rumah sakit kami juga ikut serta sebagai penyedia jasa bagi pasien BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) sehingga akses pelayanan kesehatan yang berkualitas dapat dinikmati oleh berbagai lapisan masyarakat. Dari 37

Improved public health plays an important role in ensuring that Indonesia has healthy human resources to implement its nation-building program, and this is where the Company takes a key role by providing quality healthcare. Siloam Hospitals defines sustainability as a devoted effort to deliver world-class healthcare for all that is consistent with our divine compassion-inspired vision. We are seeking to realize this vision with our medical and non-medical teams across the 37 hospitals we are running throughout the country that serve more than 2 million patients each year.

In addition to delivering healthcare, we also attend closely to sustainability-related issues that may expose our business to environmental, social and governance risks, namely the management of patient safety that we have managed with extra care through our sound management system and hospitals accreditation. On the environmental front, our hospitals also manage medical waste as an important aspect of hospital management.

### Management's Commitment to Sustainability

Siloam Hospitals is fully committed to conduct the business sustainably as we are integrating the economic, social and environmental aspects in each of our business activities. We are working to realize this commitment through sustainability programs in all of our hospitals along with other initiatives to give added values to our shareholders.

As a business entity engaged in the healthcare sector, Siloam Hospitals supports the Government's effort to reach Sustainable Development Goals, especially the Global-3 Goal, which is 'Good Health and Prosperity'. With continuous efforts, Siloam Hospitals is making direct contribution by delivering healthcare and running CSR programs for the surrounding communities.

### Our Achievement in Sustainability

On the social front, Siloam Hospitals has provided healthcare to millions of Indonesians, and our hospitals also participate in BPJS Health (the Indonesian universal health insurance program) to allow people from all walks of life to enjoy the quality healthcare we offer. Of the 37 hospitals we are running, 26 accept BPJS patients. We are one of the first private hospitals to accept BPJS

rumah sakit yang dimiliki Perseroan, sebanyak 26 unit menerima pasien BPJS, kami adalah salah satu rumah sakit swasta yang paling pertama menerima pasien BPJS pada saat program ini mulai dilaksanakan Pemerintah.

Untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, rumah sakit Perseroan telah memenuhi Persyaratan Akreditasi Rumah Sakit Nasional dan standar akreditasi rumah sakit global. Siloam Hospitals Lippo Karawaci, Rumah Sakit Umum Siloam Kebon Jeruk, dan Rumah Sakit Umum Siloam Bali telah diakreditasi oleh *Joint Commission International (JCI)*, sementara BIMC Nusa Dua telah diakreditasi oleh *Australian Health Standards Board (ACHS)*. Untuk menjamin keselamatan pasien dan tenaga medis, kami menerapkan sistem manajemen kesehatan dan keselamatan kerja rumah sakit (SMK3RS) sesuai dengan ketentuan dari Pemerintah. Sistem-sistem manajemen tersebut bekerja berkesinambungan untuk memastikan Perseroan memberikan pelayanan yang paling optimal setiap saat kepada pasien maupun kepada keluarganya.

Di bidang lingkungan hidup, setiap unit Siloam Hospitals melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan efisiensi pemakaian listrik dan air serta memastikan pelaksanaan pengelolaan, pemantauan dan pelaporan lingkungan yang tepat waktu kepada instansi terkait. Kami bekerja sama dengan pemangku kepentingan dalam Rencana Aksi Nasional Pengurangan dan Penghapusan Merkuri dalam penggunaan alat kesehatan, sehingga kini tidak lagi menggunakan bahan yang mengandung merkuri yang biasanya dijumpai pada termometer dan tensimeter. Untuk mengurangi pencemaran lingkungan, kami sedang mengupayakan sistem pemusnahan limbah medis menjadi sistem yang lebih ramah lingkungan yang saat ini sedang dalam tahap kajian dan pengajuan perizinan kepada regulator.

Selain memberikan kontribusi secara langsung melalui kegiatan rumah sakit, Perseroan telah menyelenggarakan lebih dari 800 kegiatan perawatan dan edukasi kesehatan kepada masyarakat di sekitar rumah sakit untuk membantu mereka yang membutuhkan, terutama prasejahtera, di seluruh jaringan Rumah Sakit kami. Secara proaktif para dokter dan perawat Siloam Hospitals terlibat bersama komunitas lokal untuk meningkatkan kesadaran akan kesehatan melalui penyelenggaraan seminar, presentasi kesehatan, dan konsultasi kesehatan gratis. Ini kami lakukan agar manfaat kehadiran ini turut dirasakan bagi masyarakat yang lebih luas.

patients and we've been doing it even since the earlier implementation period of this Government's program.

To deliver quality healthcare, our hospitals have met the National Hospital Accreditation Requirements and global hospital accreditation standards. Siloam Hospitals Lippo Karawaci, Rumah Sakit Umum Siloam Kebon Jeruk, and Rumah Sakit Umum Siloam Bali are accredited by the Joint Commission International (JCI), while BIMC Nusa Dua by the Australian Health Standards Board (ACHS). To ensure the safety of patients and our medical practitioners, we've been implementing the hospital health and safety management system (SMK3RS) to comply with Government regulations. The management system works continuously to ensure the Company can deliver 24/7 optimum healthcare to patients and their families.

On the environmental front, each of Siloam Hospitals is seeking to increase efficiency in electricity and water consumptions and ensures timely environmental management while continuously monitoring and reporting the implementation to relevant authorities. We are working with stakeholders in the National Action Plan for Mercury Reduction and Elimination in our medical devices, and therefore, we no longer use mercury-containing substances that are usually found in thermometers and tensimeters. To reduce pollution, we are gradually changing our medical waste-demolishing system into one that is eco-friendlier, a sophisticated system that is currently in under final review that awaits greenlight from regulators.

In addition to making direct contributions through hospital activities, the Company has organized more than 800 healthcare and educational programs to the nearby communities as an effort to help those in need, especially the underprivileged, throughout our Hospital network. Proactively, Siloam Hospitals doctors and nurses engage themselves with the local communities to enhance the latter's health awareness through seminars, health presentations and free health consultations. We are doing this to allow the wider community to benefit from our presence.

Di bidang ekonomi, Siloam Hospitals terus meningkatkan kapabilitas pelayanan di seluruh Rumah Sakit untuk memperbaiki waktu tunggu dan pelayanan bagi para pasien. Perseroan telah membuka 12 rumah sakit baru sepanjang tahun 2017 dan 2018 serta menambah 3 rumah sakit lagi pada tahun 2019. Dengan penambahan ini, Perseroan mencatatkan peningkatan jumlah pasien rawat inap sebanyak 250.186 pasien pada tahun 2019, meningkat 21,7% dari tahun 2018. Kunjungan pasien rawat jalan juga mengalami peningkatan menjadi 2.752.379 pasien pada tahun 2019, meningkat 15,5% dari tahun 2018. Secara keseluruhan, tingkat penggunaan tempat tidur rumah sakit meningkat dari 56,5% pada tahun 2018 menjadi 63,6% pada tahun 2019.

Secara konsolidasian, Siloam Hospitals berhasil membukukan pendapatan operasional kotor sebesar Rp7.018 miliar pada tahun 2019, meningkat 17,7% dari tahun 2018. Pendapatan operasional bersih Siloam Hospitals mencapai Rp5.262 miliar pada tahun 2019, meningkat 17,2% dari tahun 2018.

### Pencapaian Penting dalam Keberlanjutan

Pada tahun 2019 Siloam Hospitals berhasil menerima beberapa penghargaan dari berbagai institusi bergengsi, antara lain:

- Rumah Sakit Terbaik Tahun 2019 (Global Health and Travel)
- Rumah Sakit Digital Indonesia Terbaik Tahun 2019 (Frost & Sullivan)
- Penghargaan Wajib Pajak 2019 (Direktur Jenderal Pajak Indonesia)

### Peluang dan Tantangan Keberlanjutan

Sebagaimana yang telah diamanatkan oleh Presiden dalam pelantikan Kabinet Indonesia Maju 2020-2024 bahwa perhatian pemerintah dalam kurun lima tahun mendatang, diprioritaskan pada pembangunan Sumber Daya Manusia. Untuk mencapainya, diperlukan inovasi di bidang Kesehatan sehingga tujuan pembangunan ini dan bonus demografi mendatang, Indonesia benar-benar dapat memperoleh sumber daya manusia (SDM) yang unggul dan berdaya saing.

Fokus ini merupakan peluang sekaligus tantangan bagi Siloam Hospitals, masih terdapat ruang pertumbuhan untuk pelayanan kesehatan yang lebih merata bagi seluruh masyarakat. Di samping itu penetrasi pelayanan kesehatan di Indonesia masih rendah dan industri pelayanan kesehatan akan terus bertumbuh pesat di tahun-tahun mendatang.

On the economic front, Siloam Hospitals continues to improve the service capabilities of all of its hospitals to reduce waiting time while providing better services to our patients. The Company opened 12 new hospitals throughout 2017 and 2018 and added 3 more in 2019. With this latest addition, the Company recorded an increase in inpatients number by 250,186 patients or a 21.7% increase in 2019 from 2018. The number of outpatient visits also increased to 2,752,379 visits in 2019, or an increase of 15.5% from 2018. Overall, hospital bed usage increased from 56.5% in 2018 to 63.6% in 2019.

Consolidated, Siloam Hospitals successfully generated Rp7,018 billion in gross operating income in 2019, an increase of 17.7% from 2018. Siloam Hospitals' net operating income reached Rp5,262 billion in 2019, an increase of 17.2% from 2018.

### Key Achievements in Sustainability

In 2019 Siloam Hospitals received several awards from various prestigious institutions, including:

- The Best Hospital in 2019 (Global Health and Travel)
- The Best Indonesian Digital Hospital in 2019 (Frost & Sullivan)
- 2019 Taxpayer's Award (Director General of Indonesian Taxes)

### Sustainability Opportunities and Challenges

As has been mandated by the President during the inauguration of the 2020-2024 'Indonesia Maju' Administration that in the next five years, the Government will place priority on Human Resources Development. To reach this goal, the healthcare sector needs more innovations so Indonesia will have, especially given the nation's demographic bonus, a sufficient pool of excellent human resources (HR) with strong ability to compete.

This Government's focus is both an opportunity and challenge for Siloam Hospitals; there's still a room for growth for more evenly spread healthcare for all Indonesians. Besides, Indonesia's healthcare industry is still under penetrated so it is expected to grow rapidly in the coming years.

Siloam Hospitals akan terus berinvestasi dalam menciptakan keunggulan pelayanan kesehatan, pemanfaatan teknologi, dan memenuhi kebutuhan dokter-dokter yang memiliki keahlian dan tenaga medis yang andal untuk memberikan pelayanan kesehatan yang unggul. Inisiatif-inisiatif ini dilaksanakan dalam tatanan keberlanjutan dengan mempertimbangkan aspek lingkungan hidup, sosial, dan tata kelola agar Perseroan dapat memberikan nilai tambah kepada seluruh pemangku kepentingan.

### Apresiasi

Kami menghaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada masyarakat yang telah mempercayakan pelayanan kesehatan kepada Perseroan selama ini dan kerja keras seluruh tim medis dan pendukung pelayanan dalam memberikan yang terbaik kepada pasien dan keluarganya. Ungkapan terima kasih juga kami sampaikan kepada Dewan Komisaris yang senantiasa memberikan masukan dan dukungan dalam melaksanakan tata perusahaan yang baik sehingga Perseroan dapat terus tumbuh secara berkelanjutan.

Siloam Hospitals will continue to make investments to create the finest healthcare, and to do so, we are utilizing technology while sating the needs of our specialist doctors and reliable medical assistants. We are undertaking these sustainability initiatives after due consideration on the environmental, social and governance aspects so we can give added values to all of our stakeholders.

### Appreciation

We would like to extend our deepest gratitude to the people who have entrusted us to provide healthcare for them and the hard work of our medical and non-medical teams in providing the best for patients and their families. We would also like to express our thanks to the Board of Commissioners for their valuable inputs and continued support to us as we were implementing good corporate governance so the Company can continue to grow sustainably.



**Ketut Budi Wijaya**  
Presiden Direktur  
President Director



# STRATEGI KEBERLANJUTAN

## SUSTAINABILITY STRATEGY



### SISTEM TEKNOLOGI INFORMASI DAN MASA DEPAN

Perseroan telah menggunakan Teknologi Informasi di banyak bidang medis dan non-medis untuk mendukung pemberian pelayanan secara nasional, mengembangkan spesialisasi yang lebih luas, menyediakan peralatan medis terkini dan mempertahankan sistem tata kelola. Sebagai contoh, Siloam Hospitals saat ini telah menghubungkan pasien dengan dokter melalui video dan telekonferensi.

### INFORMATION TECHNOLOGY SYSTEMS AND THE FUTURE

The Company has utilized the Information Technology in many medical and non-medical areas to support delivery of services nationwide, develop broader specialties, provide up-to-date medical equipment and maintain the governance system. For example, Siloam Hospitals now connects patients with doctors via video & teleconferencing.



Pada tahun 2018 Siloam telah mencapai tujuan dalam hal memperluas jangkauan dan skala untuk menjadi operator rumah sakit swasta terbesar. Pada akhir 2019, kami bangga menjadi operator jaringan rumah sakit swasta terbesar dengan 37 rumah sakit di seluruh Indonesia. Setelah mencapai tujuan ini, manajemen mengubah strategi untuk meningkatkan monetisasi asetnya dengan meningkatkan investasi kami di pusat keunggulan di unit rumah sakit kami. Kesuksesan pergeseran strategi ini dapat terlihat dari hasil operasional dan finansial pada tahun 2019.

### Menunjukkan Posisi Pasar Siloam Hospitals

Strategi Siloam Hospitals sebelum tahun 2019 adalah untuk bertumbuh dalam jangkauan dan cakupan dengan membangun jaringan rumah sakit swasta terbesar di Indonesia. Strategi ini berhasil dicapai dan di tahun 2019, manajemen memutuskan untuk mengubah strategi untuk menggabungkan dan memperbaiki monetisasi aset dengan membangun pusat keunggulan di setiap unit rumah sakit.

By 2018 Siloam had achieved its goal to expand in reach and scale to become the country's largest private hospital operator. As at the end of 2019, we are proud to be the largest private hospital network operator with 37 hospitals across Indonesia. Having achieved this goal, management shifted strategy to improved monetization of its assets by increasing our investment in strong centers of excellence at our hospital units. This strategy shift was a success as evidenced by strong operational and financial results in 2019.

### Demonstrating Siloam Hospital's Market Position

Siloam Hospitals' strategy prior to 2019 was to grow in reach and scale by building Indonesia's largest private hospital network. This has been accomplished and in 2019 management shifted its strategy to consolidation and improved asset monetization by building strong centers of excellence at each hospital.

Perseroan secara aktif mempromosikan berbagai pelayanan medis seperti Gamma Knife Center di Siloam Hospitals Lippo Karawaci dan MRI dan pusat onkologi tercanggih di MRCCC Siloam Semanggi. Siloam Hospitals juga mendirikan Pusat Urologi di salah satu rumah sakitnya, Siloam Hospitals Asri, yang merupakan satu-satunya rumah sakit swasta yang dapat melakukan operasi transplantasi ginjal. Dengan pendirian *Centers of Excellence* yang kuat dan rumah sakit yang lebih khusus, rumah sakit semakin lengkap dalam melayani kebutuhan pelayanan kesehatan termasuk untuk kasus medis yang paling kompleks.

### Pelayanan Klinis yang Menyeluruh dan Kualitas yang Berkelanjutan

Siloam Hospitals menggunakan metode pendekatan menyeluruh dalam menyediakan pelayanan kesehatan komprehensif yang terintegrasi. Masyarakat Indonesia cenderung mencari pelayanan spesialis di rumah sakit untuk semua kebutuhan perawatan kesehatan mereka, termasuk untuk kebutuhan perawatan kesehatan primer, sekunder, tersier hingga kuartener.

Dalam upaya menyediakan pelayanan kesehatan tersier dan kuartener, Siloam Hospitals telah mendirikan Pusat Keunggulan di beberapa rumah sakit dengan bermitra dengan dokter yang sangat terspesialisasi dan mempekerjakan profesional medis yang terampil. Pembukaan Pusat Kanker Komprehensif di MRCCC Siloam Semanggi adalah contoh dari upaya untuk memberikan perawatan kesehatan standar terbaik di

The Company is actively promoting the extensive range of medical services such as the Gamma Knife Center in Siloam Hospitals Lippo Karawaci and the most advanced MRI and oncology center in MRCCC Siloam Semanggi. Siloam Hospitals also established a Urology Center in one of its hospital, Siloam Hospitals Asri, which is the only private hospital that can perform kidney transplant operations. With the establishment of strong Centers of Excellence and more specialized hospitals, the Company's hospitals are equipped to service the healthcare needs for for even the most complex medical cases.

### Holistic Clinical Services and Sustained Quality Delivery

Siloam Hospitals follows a holistic approach in providing integrated comprehensive Healthcare Services. Indonesians incline to seek specialist care in hospitals for all their health care needs, including for primary, secondary, tertiary to quaternary health care needs.

To provide tertiary and quaternary healthcare services, Siloam Hospitals has established Centers of Excellence at several hospitals while partnering with highly specialized doctors and employed skilled medical professionals. The opening of the Comprehensive Cancer Center in MRCCC Siloam Semanggi is an example of the efforts to provide best-in-class standardized health care. Management believes that MRCCC Siloam Semanggi is one of





kelasnya. Manajemen percaya bahwa MRCCC Siloam Semanggi adalah salah satu pusat kanker terbesar dan terlengkap di Indonesia dan merupakan yang pertama di Indonesia yang menawarkan fasilitas kedokteran nuklir terpadu.

Selain itu, Siloam Hospitals telah menjalin kemitraan dengan beberapa sekolah perawat dan universitas di Indonesia. Kami akan terus mencari peluang untuk berkolaborasi dengan lebih banyak universitas, lembaga penelitian, penyedia pelayanan lain serta penyedia medis internasional untuk mewujudkan komitmen kami untuk menyediakan pelayanan kesehatan yang berkualitas lebih tinggi.

### Sistem Teknologi Informasi dan Masa Depan

Perseroan telah menggunakan Teknologi Informasi di banyak bidang medis dan non-medis untuk mendukung pemberian pelayanan secara nasional, mengembangkan spesialisasi yang lebih luas, menyediakan peralatan medis terkini dan mempertahankan sistem tata kelola. Sebagai contoh, Siloam Hospitals saat ini telah menghubungkan pasien dengan dokter melalui konferensi video-telekonferensi.

the largest and most comprehensive cancer centers in Indonesia and is the first in Indonesia to offer integrated nuclear medicine facilities.

In addition, Siloam Hospitals has established partnerships with several nursing schools and universities in Indonesia. We will continue to seek opportunities to collaborate with more universities, research institutions, other service providers in the region as well as international medical providers to further deepen our commitment to provide higher quality healthcare services.

### Information Technology Systems and the Future

The Company has utilized the Information Technology in many medical and non-medical areas to support delivery of services nationwide, develop broader specialties, provide up-to-date medical equipment and maintain the governance system. For example, Siloam now connects patients with doctors via video & tele-conferencing.



Produk-produk seperti *tele-medicine* telah dikembangkan selama beberapa waktu sebagai bagian dari strategi Perseroan. Saat ini 17 rumah sakit disiapkan untuk pelayanan *tele-medicine*. Kami juga telah mengembangkan pelayanan perawatan kesehatan di rumah, di mana dokter dan perawat datang ke rumah pasien untuk memberikan perawatan. Kami berharap integrasi berkelanjutan dan peran teknologi yang diperluas dapat digunakan dalam solusi pelayanan kesehatan untuk pasien kami. Situasi saat ini telah mempercepat pengembangan dan perluasan produk-produk yang kami percaya akan terus meningkatkan popularitasnya.

### Terus Merekrut, Mempertahankan, dan Memberikan Insentif kepada Tenaga Medis yang Kompeten

Kemampuan Siloam Hospitals untuk merekrut, mempertahankan, dan mengembangkan tenaga medis sangat penting untuk strategi pertumbuhan.

Kami telah berhasil merekrut dokter-dokter baru yang mendatangkan pendapatan baru tetapi juga memungkinkan kami untuk meningkatkan penawaran pelayanan kesehatan di beberapa rumah sakit baru kami. Kami melakukan efisiensi biaya operasional dan menggunakan pendekatan yang lebih hemat biaya di antaranya melalui penerapan sistem kontrak melalui *outsourcing* untuk staf non-medis, pengadaan peralatan medis serta telekomunikasi dan utilitas.

Products such as *tele-medicine* have been in development for some time as part of our company strategy. Presently 17 hospitals are set up for *tele-medicine* services. We've also hastened the development of home care where doctors and nurses can go directly to a patient's home to provide treatment. We expect the continued integration and expanding role of technology to be used in healthcare solutions for our patients. The present situation has accelerated the development and expansion of these products which we believe will continue growing in popularity.

### Continue to Recruit, Retain and Provide Incentives to Qualified Medical Personnel

The ability of Siloam Hospitals to attract, retain and develop its medical personnel is very important for the growth strategy.

We have successfully been recruiting new doctors for which brings in new revenue streams but also has enabled us to increase the service offering in some of our new hospitals. We seek operational efficiencies and have reviewed and implemented more cost-effective approaches to outsourcing contracts with non-medical staff, contracts and procurement for medical equipment and telecommunications usage and utilities.





# TATA KELOLA KEBERLANJUTAN

SUSTAINABILITY GOVERNANCE

- 40 Struktur Tata Kelola Perseroan  
Governance Structure
  - 45 Pengelolaan Aspek Lingkungan, Sosial dan  
Tata Kelola  
Management of Environmental, Social, and  
Governance Aspects
  - 46 Pengelolaan Pemangku Kepentingan  
Stakeholder Management
-



# TATA KELOLA KEBERLANJUTAN

## SUSTAINABILITY GOVERNANCE



### KOMITMEN KAMI

**S**iloam Hospitals berkomitmen untuk menerapkan standar praktik terbaik dalam tiap aspek kinerjanya yang berdasarkan pada prinsip-prinsip tata Kelola perusahaan yang baik (GCG) sebagai kunci untuk mencapai kinerja yang berkelanjutan dan meningkatkan kepuasan pasien. Tujuan Penerapan Tata Kelola Perseroan adalah sebagai berikut:

- Mengatur dan mengendalikan hubungan antar pemangku kepentingan
- Menciptakan komitmen untuk menjalankan usaha sesuai dengan etika bisnis yang baik, transparan, dan sesuai dengan peraturan yang berlaku
- Meningkatkan daya saing dan kemampuan Perseroan dalam menghadapi perubahan industri yang dinamis
- Melaksanakan manajemen risiko yang baik
- Mencegah terjadinya penyimpangan dalam pengelolaan Perseroan.

### OUR COMMITMENT

Siloam Hospitals is committed to complying with best practice and implementation policies that are based on GCG principles. The objectives of the implementation of Corporate Governance are as follows:

- Manage and control relationships between stakeholders.
- Create a commitment to conduct business in accordance with good business ethics, transparency, and in accordance with applicable regulations.
- Increase the competitiveness and ability of the Company to face dynamic industrial changes.
- Implement good risk management.
- Prevent irregularities in the management of the Company.



Penerapan program GCG di Siloam Hospitals juga didukung dengan sistem komunikasi internal, baik untuk informasi klinis maupun terkait tata kelola perusahaan.

Implementation of the GCG program at Siloam Hospitals is also supported with internal communication systems.



Sepanjang tahun 2019 kami melakukan langkah-langkah untuk mengolah respons pasien secara sistematis, dan membangun sistem yang efektif untuk memantau dan merespons suara pasien di seluruh jaringan rumah sakit. Selain itu, Perseroan konsisten menerapkan sistem pengendalian internal secara efektif di tengah ekspansi bisnis yang pesat dalam beberapa tahun terakhir ini. Penerapan program GCG di Siloam Hospitals juga didukung dengan sistem komunikasi internal, baik untuk informasi klinis maupun terkait tata kelola perusahaan, mengingat informasi merupakan bagian penting dari pelayanan yang diberikan oleh Perseroan kepada para pemangku kepentingan.

Throughout our 2019 year take steps to treat patient responses in a manner systematic, and build systems effective to monitor and respond to the patient's voice throughout hospital network. Other than that, The company consistently applies internal control system effective amid a business expansion rapidly in the last few years this. Implementation of the GCG program at Siloam Hospitals is also supported with internal communication systems, both for clinical information and related to corporate governance, remember information is important part of that service given by the Company to stakeholders





# STRUKTUR TATA KELOLA PERSEROAN

## GOVERNANCE STRUCTURE

Untuk mencapai tujuan Perseroan dan memastikan pelaksanaan prinsip-prinsip GCG, Perseroan memiliki tiga organ tata kelola yang utama, yaitu:

1. Rapat Umum Pemegang Saham, selaku forum untuk pengambilan keputusan tertinggi
2. Dewan Komisaris, selaku badan pengawas utama yang mengawasi manajemen Perseroan
3. Direksi, selaku manajemen Perseroan

Pengelolaan harian Perseroan dilakukan oleh Direksi, yang diawasi oleh Dewan Komisaris, dan pada akhirnya dievaluasi oleh RUPS. Dalam tugasnya, Dewan Komisaris dibantu oleh Komite Audit (yang dibantu juga oleh Audit Internal) dan Komite Nominasi dan Remunerasi. Direksi dibantu juga oleh Sekretaris Perseroan.

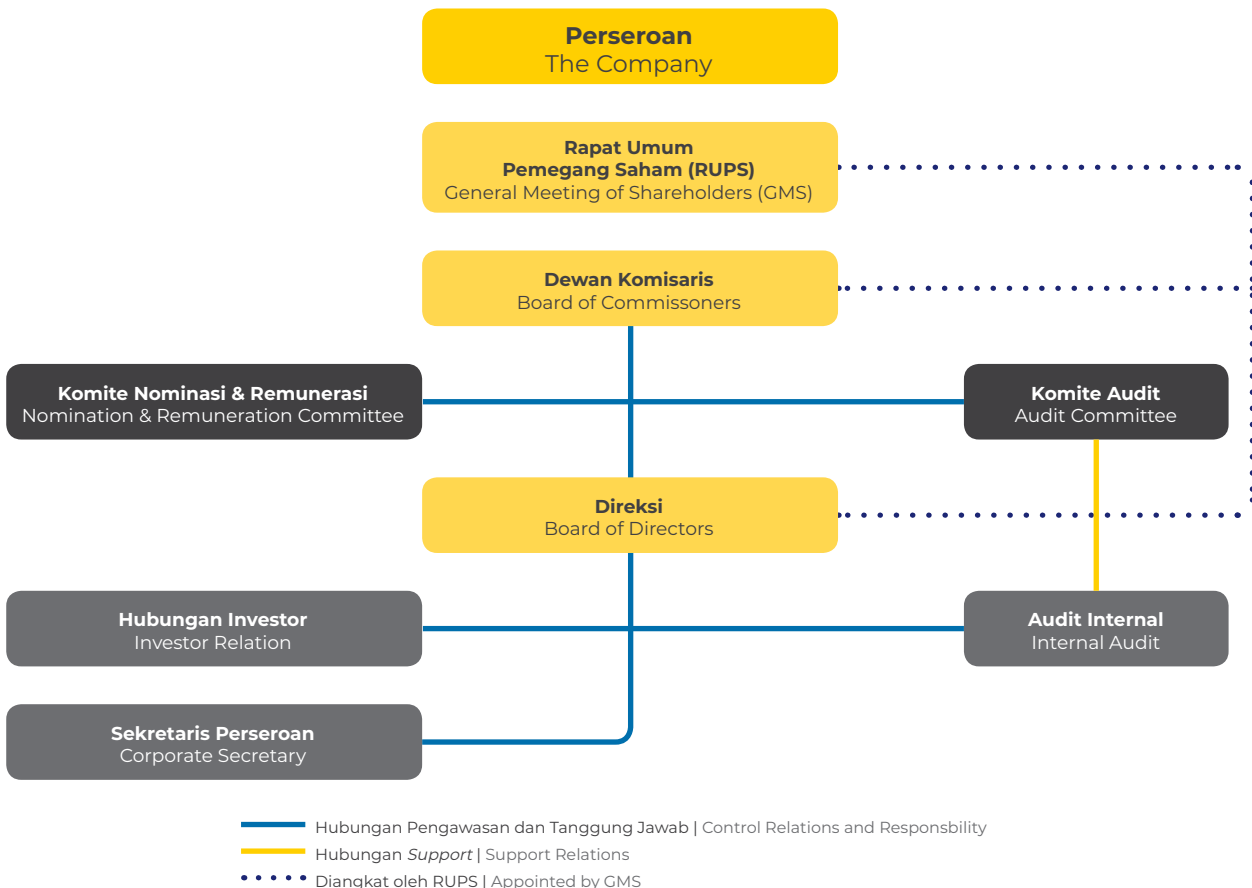
To achieve the Company's goals and ensure the implementation of GCG principles, the Company has three main governance organs, namely:

1. The General Meeting of Shareholders, as the highest decision-making forum
2. The Board of Commissioners, as the main supervision body overseeing Company management
3. The Board of Directors, as the management of the Company.

In their duties, the Board of Commissioners is assisted by the Audit Committee (as assisted Internal Audit) and the Nomination and Remuneration Committee. The Board of Directors is also assisted by the Corporate Secretary.

### ORGANISASI TATA KELOLA SILOAM HOSPITALS

### ORGANISASI TATA KELOLA SILOAM HOSPITALS



## Rapat Umum Pemegang Saham

Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) merupakan wadah para pemegang saham untuk menggunakan hak yang dimilikinya termasuk untuk mengemukakan pendapat dan memperoleh keterangan yang berkaitan dengan Perseroan sepanjang berhubungan dengan mata acara rapat dan tidak bertentangan dengan kepentingan Perseroan serta memperhatikan ketentuan anggaran dasar Perseroan dan peraturan perundang-undangan.

RUPS juga bertugas untuk mengambil keputusan-keputusan dan memiliki wewenang yang tidak dimiliki oleh Direksi dan Dewan Komisaris sesuai peraturan perundangan. Setiap keputusan yang diambil oleh RUPS harus didasarkan pada kepentingan usaha Perseroan dalam jangka panjang.

## Direksi

Berdasarkan ketentuan Anggaran Dasar dan Piagam Direksi, tugas dan tanggung jawab Direksi adalah sebagai berikut:

1. Direksi bertanggung jawab penuh dalam melaksanakan tugasnya untuk kepentingan Perseroan dalam mencapai maksud dan tujuan Perseroan yang sudah ditetapkan di dalam anggaran dasar Perseroan
2. Setiap anggota Direksi wajib dengan itikad baik dan penuh tanggung jawab menjalankan tugasnya, dengan mengindahkan peraturan perundangan yang berlaku dan anggaran dasar Perseroan
3. Direksi memimpin, mengurus dan mengendalikan Perseroan sesuai dengan tujuan Perseroan dan senantiasa berusaha meningkatkan efisiensi dan efektivitas Perseroan
4. Direksi menguasai, memelihara dan mengurus kekayaan Perseroan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku
5. Direksi menyusun rencana kerja tahunan yang memuat anggaran tahunan Perseroan dan wajib disampaikan kepada Dewan Komisaris untuk memperoleh persetujuan dari Dewan Komisaris, sebelum dimulainya tahun buku yang akan datang
6. Direksi menetapkan susunan organisasi dan tata kerja Perseroan serta dalam rangka untuk mendukung efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab, Direksi dapat membentuk komite dan wajib melakukan evaluasi kinerja komite setiap akhir tahun buku
7. Direksi wajib menyelenggarakan RUPS tahunan dan RUPS lainnya sesuai dengan peraturan perundangan dan anggaran dasar Perseroan
8. Setiap anggota Direksi wajib melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan itikad baik, penuh tanggung jawab, dan kehati-hatian.

## General Meeting of Shareholders

General Meeting of Shareholders (GMS) is a facility for the shareholders to exercise their rights to convey opinion and obtain information related to the Company, as long as related to the agenda of the meeting and not contrary to the Company's interests while observing the provisions of the Company's Articles of Association and the prevailing laws and regulations.

The GMS also has the duty to make decisions and has authority that is not owned by the Board of Directors and the Board of Commissioners in accordance with the laws and regulations. Every decision taken by the GMS must be based on the Company's long-term business interests.

## Board of Directors

Pursuant to the Articles of Association and Board of Directors Charter, the duties and responsibilities of the Board of Directors are as follows:

1. The Board of Directors is fully responsible to execute their duties for the Company's interest in achieving the purposes and objectives of the Company that have been stipulated in the article of association of the Company
2. Each member of the Board of Directors is obliged to perform their duties with good faith and utmost responsibility in accordance to the prevailing laws and regulations and the article of association
3. The Board of Directors shall lead, manage and control the Company in accordance with the objectives of the Company and shall always improve the efficiency and effectivity of the Company
4. The Board of Directors shall control, maintain and manage the assets of the Company in accordance with the prevailing laws and regulations.
5. The Board of Directors shall prepare an annual business plan which includes the Company's annual budget and shall submit it to the Board of Commissioners for approval, before the beginning of the upcoming financial year.
6. The Board of Directors designates the organization structure and working system of the Company and to support the effectivity of the execution of its tasks and responsibilities, the Board of Directors can form a committee and shall conduct a committee performance evaluation at the end of each financial year.
7. The Board of Directors shall hold an Annual GMS and other GMS in accordance with the laws and regulations and article of association of the Company.
8. Each member of the Board of Directors shall perform their duties and responsibilities with good faith, utmost responsibility, and prudence.

## Direksi

### Board of Directors

Jabatan	Nama   Name	Position
Presiden Direktur	Ketut Budi Wijaya	President Director
Wakil Presiden Direktur	Caroline Riady	Vice President Director
Direktur	dr. Grace Frelita Indradjaja	Director
Direktur	dr. Anang Prayudi	Director
Direktur	Atiff Ibrahim Gill	Director
Direktur	Phua Meng Kuan (Daniel Phua)	Director
Direktur	Ryanto Marino Tedjomulja	Director
Direktur	Monica Surjapranata	Director
Direktur Independen	Marta Jonatan	Independent Director

Berikut adalah lingkup dan tanggung jawab masing-masing anggota Direksi Perseroan.

The following are the scope and responsibilities of each member of the Board of Directors.

Nama   Name	Jabatan   Position	Ruang Lingkup Tugas   Scopes of Duties
Ketut Budi Wijaya	Presiden Direktur	Bertanggung jawab untuk menentukan strategi dan membuat kebijakan, serta melaksanakan visi, misi dan nilai-nilai Perseroan. Responsible for the implementation of strategies and policies in the operational activities of the Company to achieve targets while taking into account the Company's vision, mission, and values.
Caroline Riady	Wakil Presiden Direktur	Bertanggung jawab untuk memastikan implementasi dari strategi dan kebijakan yang telah ditetapkan di dalam kegiatan operasional Perseroan untuk pencapaian sasaran yang sesuai dengan visi, misi dan nilai-nilai Perseroan. Responsible for the implementation of strategies and policies in the operational activities of the Company to achieve targets while taking into account the Company's vision, mission, and values.
dr. Grace Frelita Indradjaja	Direktur	Bertanggung jawab untuk pengelolaan dokter praktek di Siloam Hospitals serta fasilitas kesehatan lainnya yang dikelola oleh Perseroan, termasuk pengendalian mutu pelayanan medis dan obat-obatan yang diberikan kepada pasien; juga bertanggung jawab untuk mediasi sengketa profesional yang timbul dari hubungan antara dokter dan manajemen Siloam Hospitals. Responsible for the management of physicians practicing in Siloam Hospitals as well as other health facilities managed by the Company, including the quality control of medical and medication services rendered by them to the patients; also responsible for mediation of any professional dispute arising out of a relationship between physicians and management of Siloam Hospitals.
dr. Anang Prayudi	Direktur	Bertanggung jawab untuk pengembangan kegiatan usaha Perseroan dengan pembangunan Siloam Hospitals baru dan fasilitas kesehatan lainnya yang dikelola oleh Perseroan termasuk penganggaran, pelaksanaan dan persiapan sumber daya manusia. Responsible for the development of business activities of the Company with the construction of new Siloam Hospitals and other health facilities managed by the Company including the budgeting, execution and preparation of human resources.
Monica Surjapranata	Direktur Director	Bertanggung jawab untuk operasi harian semua Siloam Hospitals, dan fasilitas kesehatan lainnya yang dikelola oleh Perseroan; juga bertanggung jawab untuk mengawasi penyelesaian kasus medis yang melibatkan Siloam Hospitals dan/atau fasilitas lain yang dikelola oleh Perseroan dan/atau masing-masing dokter. Responsible for daily operations of all Siloam Hospitals, and other health facilities managed by the Company; also responsible to oversee settlement of medical case(s) involving any of Siloam Hospitals and/or other facilities managed by the Company and/or each doctor(s).
Atiff Ibrahim Gill	Direktur Director	Bertanggung jawab untuk menetapkan standar internasional yang akan digunakan sebagai <i>benchmark</i> untuk semua aspek kegiatan Perseroan, melakukan analisa kesenjangan serta menyusun strategi dan rencana perbaikannya. Responsible for determining international standards as benchmarks for all aspects in the Company, conducting gap analysis, and developing improvement plan and strategy.

Nama   Name	Jabatan   Position	Ruang Lingkup Tugas   Scopes of Duties
Phua Meng Kuan (Daniel Phua)	Direktur	Bertanggung jawab terhadap ketersediaan <i>budget</i> dan penggunaannya serta penyediaan laporan keuangan yang akurat beserta analisisnya sebagai dasar untuk pengambilan keputusan. Responsible for the availability of budget and its efficient use as well as the availability of financial statement and its analysis as the basis for management decision making.
Ryanto Marino Tedjomulja	Direktur	Bertanggung jawab terhadap <i>Business Process Improvement</i> dan implementasi sistem informasi yang handal sehingga pekerjaan dapat dilakukan secara efektif dan efisien. Responsible for Business Process Improvement and the implementation of reliable information system to ensure efficient and effective work flow.
Marta Jonatan	Direktur Independen	Bertanggung jawab terhadap ketersediaan sumber daya manusia yang berkualitas untuk menjalankan strategi Perseroan sesuai dengan visi, misi, dan nilai Perseroan. Responsible for the availability of skilled and certified human resources to run the Company's strategy in accordance with the vision, mission, and values of the Company.

## Dewan Komisaris

Berdasarkan ketentuan Anggaran Dasar, Dewan Komisaris berfungsi sebagai organ Perseroan yang bertanggung jawab secara kolektif dalam melakukan pengawasan dan memberikan nasihat kepada Direksi terkait jalannya pengelolaan Perseroan.

- Dewan Komisaris wajib:
  - Melakukan pengawasan atas jalannya pengurusan Perseroan oleh Direksi pada umumnya, baik mengenai Perseroan maupun usaha Perseroan dan memberikan nasihat kepada Direksi
  - Melakukan tugas yang secara khusus diberikan kepadanya menurut anggaran dasar Perseroan, peraturan perundang-undangan yang berlaku dan/atau berdasarkan keputusan RUPS
  - Melakukan tugas, tanggung jawab dan wewenang sesuai dengan ketentuan anggaran dasar Perseroan dan keputusan RUPS
- Dalam melaksanakan pengawasan, Dewan Komisaris wajib mengarahkan, memantau dan mengevaluasi pelaksanaan kebijakan strategis Perseroan
- Anggota Dewan Komisaris wajib melakukan tugas dan tanggung jawab dengan itikad baik, penuh tanggung jawab, dan kehati-hatian
- Dewan Komisaris wajib melaksanakan tugas dan tanggung jawab secara independen
- Dewan Komisaris wajib menerapkan dan memastikan pelaksanaan manajemen risiko dan prinsip-prinsip tata kelola Perseroan yang baik dalam setiap kegiatan usaha Perseroan pada seluruh tingkatan atau jenjang organisasi
- Dewan Komisaris wajib mengevaluasi dan menyetujui rencana kerja Perseroan.
- Dewan Komisaris wajib membantu dan mendorong usaha pembinaan dan pengembangan Perseroan

## Board of Commissioners

Based on the provisions of the Articles of Association, the Board of Commissioners functions as the organ of the Company that is collectively responsible for conducting supervision and providing advice to the Board of Directors regarding the management of the Company.

- The Board of Commissioners is obliged to:
  - Conduct a supervision on the management of the Company by the Board of Directors in general, both to the Company or the business of the Company and provide suggestion to the Board of Directors
  - Perform duties that are specifically given according to the article of association of the Company, the laws and regulations, and/or based on the result of GMS
  - Perform duties, responsibilities and authority in accordance with the article of association of the Company and the result of GMS.
- In implementing the supervision function, the Board of Commissioners shall direct, monitor and evaluate the implementation of the strategic policy of the Company.
- Members of the Board of Commissioners shall do their duties and responsibilities with good faith, utmost responsibility, and prudence.
- Members of the Board of Commissioners are obliged to perform their duties and responsibilities independently.
- The Board of Commissioners is obliged to implement and ensure the performance of risk management and the principles of Good Corporate Governance in every business activities of the Company at every level in organization.
- The Board of Commissioners shall evaluate and approve the business plan of the Company.
- The Board of Commissioners are obliged to facilitate and encourage the development and improvement of the Company.

8. Untuk mendukung efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab, Dewan Komisaris wajib membentuk Komite Audit dan dapat membentuk komite lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku
  9. Dewan Komisaris wajib memastikan bahwa komite yang telah dibentuk menjalankan tugasnya secara efektif
  10. Dewan Komisaris wajib melakukan evaluasi kepada kinerja komite yang membantu Dewan Komisaris dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab setiap akhir tahun buku
  11. Dalam kondisi tertentu, Dewan Komisaris wajib mengadakan RUPS tahunan dan RUPS lainnya sesuai dengan kewenangannya sebagaimana telah diatur oleh peraturan perundang-undangan dan anggaran dasar Perseroan
  12. Tugas Presiden Komisaris sebagai *primus inter pares* adalah utamanya mengkoordinasikan kegiatan Dewan Komisaris dan memastikan agar setiap anggota Dewan Komisaris dapat menyampaikan pendapatnya dengan didasarkan kepada informasi yang cukup
  13. RUPS dipimpin oleh seorang anggota Dewan Komisaris yang ditunjuk oleh Dewan Komisaris
8. To support the effectiveness of performing its duties and responsibilities, the Board of Commissioners shall establish an Audit Committee and other committees in accordance with the applicable regulation.
  9. The Board of Commissioners shall ensure that the established committees conduct their duties effectively.
  10. The Board of Commissioners shall evaluate the performance of each committee that helps the Board of Commissioners in doing their duties and responsibilities at the end of each financial year.
  11. In certain circumstances, the Board of Commissioners is obliged to convene the Annual GMS and other GMS in accordance with the authority as regulated in the regulation and article of association of the Company.
  12. The duty of the President Commissioner as *primus inter pares* is to mainly coordinate the activities of the Board of Commissioners and ensure every member are able to deliver their opinion based on adequate information.
  13. The GMS is chaired by a member of the Board of Commissioners who appointed by the Board of Commissioners.

#### Dewan Komisaris

##### Board of Commissioners

Jabatan	Nama   Name	Position
Presiden Komisaris	John Riady	President Commissioner
Komisaris	Theo Leo Sambuaga	Commissioner
Komisaris	John Nicholas Pitsonis	Commissioner
Komisaris	Andy Nugroho Purwohardono	Commissioner
Komisaris Independen	Dr. Kartini Syahrir	Independent Commissioner
Komisaris Independen	Dr. Niel Nielson	Independent Commissioner
Komisaris Independen	Jonathan L. Parapak	Independent Commissioner

Rincian pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Direksi dan Dewan Komisaris Siloam Hospitals dapat dibaca dalam Laporan Tahunan Perseroan di bagian Tata Kelola Perseroan.

Details of the implementation of the duties and responsibilities of Siloam Hospitals' Board of Directors and Board of Commissioners can be seen in the Company's Annual Report specifically in the Corporate Governance section.

# PENGELOLAAN ASPEK LINGKUNGAN, SOSIAL DAN TATA KELOLA

## MANAGEMENT OF ENVIRONMENTAL, SOCIAL, AND GOVERNANCE ASPECTS



Pengelolaan aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST) merupakan bagian tidak terpisahkan dari pelaksanaan GCG secara keseluruhan.

Aspects Management of environmental, social, and governance (ESG) aspects is an inseparable part of the overall GCG implementation.



**P**engelolaan aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST) merupakan bagian tidak terpisahkan dari pelaksanaan GCG secara keseluruhan. Risiko LST dan pengelolaannya yang telah diterapkan Perseroan adalah sebagai berikut.

- Risiko lingkungan, terutama berasal dari kegiatan operasional rumah sakit berupa aspek limbah. Dalam pengelolaannya Perseroan memastikan dipenuhinya semua peraturan persyaratan yang terkait dengan perizinan lingkungan pada rumah sakit yang akan dibangun atau diakuisisi.
- Pada tahap operasional, Perseroan memastikan dipenuhinya peraturan dan persyaratan pengelolaan lingkungan yang terkait dengan pengelolaan limbah. Bentuk pengelolaan yang dilakukan dapat dibaca di bagian 'Kepedulian terhadap Lingkungan' pada laporan ini.
- Risiko sosial, terutama berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang disediakan bagi masyarakat di mana Perseroan beroperasi serta aspek-aspek yang berkaitan dengan ketenagakerjaan.
- Komitmen Perseroan pada penyediaan pelayanan kesehatan adalah memastikan dipenuhinya peraturan dan persyaratan pelayanan kesehatan dan menerapkan kebijakan, prosedur, dan penilaian yang relevan, termasuk di sini akreditasi nasional, internasional, audit klinis dan lain-lain. Bentuk pengelolaan yang dilakukan dapat dibaca di bagian 'Pelayanan Kesehatan Unggulan' pada laporan ini.

Aspects Management of environmental, social, and governance (ESG) aspects is an inseparable part of the overall GCG implementation. The ESG risks and management that have been implemented by the Company are as follows.

- Environmental risks, mainly from hospital operations in form of waste aspects. The Company ensures that all regulatory requirements related to environmental licensing are fulfilled in hospitals that will be built or acquired.
- At the operational stage, the Company ensures the compliance with regulations and environmental management requirements related to waste management. The form of management carried out can be found in the 'Environmental Concern' section of this report.
- Social risks, especially relating to Healthcare Services provided to the communities where the Company operates, and aspects related to employment.
- The Company's commitment to the provision of Healthcare Services is to ensure compliance with regulations and Healthcare Service requirements and to implement relevant policies, procedures and assessments, including national and international accreditation, clinical audits and others. The form of management carried out can be found in the 'Leading Healthcare Services' section of this report.



# PENGELOLAAN PEMANGKU KEPENTINGAN

## STAKEHOLDER MANAGEMENT



Siloam Hospitals mengelola pemangku kepentingan sebagai bagian pelaksanaan GCG.

Siloam Hospitals manages stakeholders as part of GCG implementation.

Siloam Hospitals mengelola pemangku kepentingan sebagai bagian pelaksanaan GCG. Tujuan pengelolaan pemangku kepentingan adalah memastikan interaksi Perseroan dengan pemangku kepentingan sehingga kedua belah pihak memperoleh hal-hal yang menjadi haknya sebagaimana seharusnya. Perseroan mengidentifikasi pemangku kepentingan berdasarkan proses pemetaan pemangku kepentingan sebagai berikut.

Siloam Hospitals manages stakeholders as part of GCG implementation. The objective of stakeholder management is to ensure the Company's interaction with stakeholders so that both parties obtain the things they are entitled to. The Company identifies stakeholders based on the stakeholder mapping process as follows.

### Pemangku Kepentingan Siloam Hospitals The Stakeholder of Siloam Hospitals

Kelompok Pemangku Kepentingan Stakeholder Group	Isu yang terkait Related Issues	Metode pelibatan Engagement Method
Pasien dan keluarga	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan</li> <li>• Informasi produk dan pelayanan kesehatan</li> <li>• Kemudahan mendapatkan pelayanan Kesehatan</li> <li>• Keselamatan pasien</li> <li>• Harga yang terjangkau</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interaksi dengan pasien dan keluarga pasien selama pelayanan</li> <li>• Informasi pelayanan di <i>website</i></li> <li>• Pelayanan Pelanggan</li> <li>• Aplikasi untuk membuat janji temu dengan dokter</li> <li>• Pembuatan paket promosi sesuai dengan spesialisasi dari rumah sakit</li> </ul>
Patient and their families	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Healthcare services as needed</li> <li>• Healthcare product and service information</li> <li>• Easily accessible healthcare service</li> <li>• Patient safety</li> <li>• Affordable price</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interaction with patients and their families during their visit</li> <li>• Healthcare service information available on the website</li> <li>• Customer Service</li> <li>• Mobile Application to enable patient to make appointment with a doctor</li> <li>• Provide promotional packages in accordance with the specialization of the hospital</li> </ul>

## Pemangku Kepentingan Siloam Hospitals The Stakeholder of Siloam Hospitals

Kelompok Pemangku Kepentingan Stakeholder Group	Isu yang terkait Related Issues	Metode pelibatan Engagement Method
Regulator	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelaksanaan tata kelola perusahaan</li> <li>• Dukungan pada program-program pemerintah untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapat Umum Pemegang Saham (tahunan dan luar biasa), Public Expose, keterbukaan informasi, pelaporan</li> <li>• Talkshow, pemeriksaan Kesehatan</li> </ul>
Regulator	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementation of corporate governance</li> <li>• Support government programs to improve the health quality of the people</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• General Meeting of Shareholders (Annual and Extraordinary), Public Expose, Information Disclosure, Reporting</li> <li>• Talk show, Health check</li> </ul>
BPJS	Pelayanan Kesehatan sesuai dengan standar pemerintah dan harga mengikuti anjuran pemerintah	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyetarakan harga sesuai dengan harga anjuran pemerintah</li> <li>• Menyediakan pelayanan dan fasilitas kesehatan dengan kualitas setara dengan pasien umum pengguna asuransi/jaminan perusahaan</li> </ul>
BPJS	Healthcare Services in accordance with government standards and pricing to follow government recommendations	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equalize prices in accordance with government recommended prices</li> <li>• Provide equal quality of Healthcare Services and facilities as provided to the patients who use insurance/company guarantees</li> </ul>
Pembayar biaya pelayanan (asuransi dan perusahaan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informasi produk dan pelayanan kesehatan</li> <li>• Lokasi rumah sakit yang mudah dijangkau sesuai dengan demografi nasabah/karyawan</li> <li>• Harga tarif khusus untuk nasabah/karyawan terkait selain harga umum</li> <li>• Kemudahan dalam mendapatkan informasi kesehatan nasabah/karyawan yang sedang melakukan pengobatan</li> <li>• Kelengkapan info medis yang harus sesuai dengan diagnosis atau anjuran dokter</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interaksi antara pihak penjamin dan pasien mengenai kondisi dan kebutuhan pelayanan kesehatan</li> <li>• Informasi pelayanan di website</li> <li>• Pelayanan Pelanggan</li> <li>• Aplikasi untuk membuat janji temu dengan dokter</li> <li>• Pembuatan paket promosi sesuai dengan spesialisasi dari rumah sakit</li> <li>• Sistem rumah sakit yang dapat diakses dan dapat menyediakan keseluruhan data yang dibutuhkan oleh pihak penjamin</li> </ul>
Paying service fees (insurance and company)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Healthcare products and services information</li> <li>• easily accessible location based on customer/employee demographics</li> <li>• Special tariff rates for certain customers/employees</li> <li>• Easily accessible information for customers/employees who are doing treatment</li> <li>• Completeness of medical information that must be in accordance with the doctor's diagnosis or recommendation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interaction between the guardian and the patient regarding the conditions and needs of Healthcare Services</li> <li>• Healthcare service information available on the website</li> <li>• Customer service</li> <li>• Mobile Application to enable patient to make appointment with a doctor</li> <li>• Provide promotional packages in accordance with the specialization of the hospital</li> <li>• Information systems that can be accessed to get all the required data</li> </ul>
Pemegang saham dan pemodal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelaksanaan tata kelola perusahaan</li> <li>• Kinerja usaha Perseroan</li> </ul>	Rapat Umum Pemegang Saham (tahunan dan luar biasa), Public Expose, keterbukaan informasi, pelaporan
Shareholder and Investor	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementation of corporate governance</li> <li>• business performance</li> </ul>	General Meeting of Shareholders (Annual and Extraordinary), Public Expose, Information Disclosure, Reporting
Karyawan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kesejahteraan dan kenyamanan kerja</li> <li>• Kesehatan dan keselamatan kerja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pertemuan manajemen dan karyawan</li> <li>• Kegiatan sosial internal</li> <li>• Pelaksanaan program K3 Rumah Sakit</li> </ul>
Employee	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Work welfare and comfort</li> <li>• Occupational Health and Safety</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Management and employee meetings</li> <li>• Internal social activities</li> <li>• Implementation of the Hospital OHS program</li> </ul>
Pemasok	Menentukan pemilihan pemasok yang tepat	Seleksi pemilihan pemasok dan bidding yang transparan untuk mendapatkan harga yang terbaik, kualitas terbaik, jumlah barang yang dikirimkan sesuai dengan kebutuhan, pengiriman barang ataupun penyelesaian proyek tepat waktu
Supplier/Vendor	Determine the selection of the right supplier	Selection of supplier through a transparent bidding to get the best price, the best quality, the suitable quantity, timely delivery





# PERTUMBUHAN USAHA PELAYANAN KESEHATAN

GROWTH OF HEALTHCARE SERVICES BUSINESS

- 52 Jaringan Rumah Sakit  
Hospitals Network
  - 54 Pelayanan Kesehatan  
Healthcare Service
  - 58 Kinerja dan Distribusi Manfaat  
Performance and Benefits Distribution
-



# PERTUMBUHAN USAHA PELAYANAN KESEHATAN

## GROWTH OF HEALTHCARE SERVICES BUSINESS



### KOMITMEN KAMI

**M**asyarakat yang sehat merupakan prasyarat penting untuk melakukan pembangunan, di sinilah Siloam Hospitals mengambil peranan dengan mengembangkan dan membangun rumah sakit terbaik di kelasnya agar dapat memenuhi harapan masyarakat Indonesia yang semakin tinggi akan kualitas pelayanan kesehatan.

### OUR COMMITMENT

A healthy community is an important prerequisite for development, this is where Siloam Hospitals takes a role by developing and building the best hospitals in its class so it can meet the highly increasing expectation of the healthcare services quality of the people of Indonesia.





**Siloam Hospitals terus berinvestasi dalam mengembangkan jaringan pelayanan kesehatan.**

Siloam Hospitals continues to invest in developing its healthcare network.



Penyediaan pelayanan kesehatan juga merupakan komponen penting dalam Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDG), yaitu SDG 3 – Kesehatan yang baik dan kesejahteraan. *World Health Organization* meletakkan SDG 3 menjadi tema sentral untuk mengantarkan umat manusia mencapai 16 tujuan SDG lainnya.

Untuk mendukung kesehatan masyarakat dan melakukan upaya mencapai SDG, Siloam Hospitals terus berinvestasi dalam mengembangkan jaringan pelayanan kesehatan, mengembangkan teknologi dan staf medis untuk memastikan terlaksananya perawatan kesehatan berstandar internasional dan berkualitas tinggi.

Healthcare service provision is also an important component of the Sustainable Development Goals (SDG), namely SDG 3 - Good health and well-being. The World Health Organization puts SDG 3 as the central theme to deliver humanity to the other 16 SDG goals.

To support public health and make efforts to achieve the SDG, Siloam Hospitals continues to invest in developing Siloam's healthcare network, technology and medical staff to ensure the implementation of international standard and high-quality health care.



# JARINGAN RUMAH SAKIT

## HOSPITALS NETWORK



Melalui upaya strategis yang dilakukan Siloam Hospitals, masyarakat dapat memperoleh pelayanan kesehatan berkualitas dengan cakupan pelayanan di seluruh Indonesia sehingga dampak lebih jauhnya adalah mengurangi kecenderungan melakukan pengobatan di luar negeri.

Through the strategic efforts undertaken by Siloam Hospitals, the community can obtain quality healthcare services with a range of services all across Indonesia with the objective to reduce the tendency of overseas treatment.



**V**isi Siloam Hospitals adalah untuk meningkatkan jangkauan rumah sakit sehingga semakin banyak masyarakat Indonesia yang memiliki akses ke pelayanan kesehatan berkualitas tinggi.

Siloam Hospitals' vision is to expand its hospitals reach to allow more Indonesians in accessing high-quality healthcare services.

Untuk meningkatkan akses pelayanan kesehatan berkualitas bagi masyarakat, Siloam Hospitals terus menambah jaringan rumah sakitnya. Pada tahun 2019 kami membuka tiga rumah sakit yaitu Siloam Hospitals Kelapa Dua, Rumah Sakit Umum Syubannul Wathon, dan Rumah Sakit Siloam Paal Dua Manado.

To improve access to quality healthcare services for the community, Siloam Hospitals continues to expand its hospital network. In 2019 we opened three hospitals namely Siloam Hospitals Kelapa Dua, Rumah Sakit Umum Syubbanul Wathon, and Siloam Hospitals Paal Dua Manado.

Dengan bertambahnya jumlah rumah sakit, Siloam Hospitals meningkatkan jumlah tempat tidur menjadi 3.679 meningkat dari 3.513 di tahun 2018. Siloam Hospitals memenuhi harapan pemangku kepentingan dan berinvestasi dalam masa depan penyediaan pelayanan kesehatan yang efisien, efektif dan berkelanjutan.

With the increase in the number of hospitals, Siloam Hospitals increased the number of beds to 3,679 from 3,513 in 2018. Siloam Hospitals meets stakeholder expectations and invests in the future of providing efficient, effective, and sustainable healthcare services.

Pada posisi akhir tahun buku 2019 Siloam telah memiliki 37 rumah sakit yang tersebar di Jawa, Sumatera, Kalimantan, Sulawesi, Bali dan Nusa Tenggara. Dalam rangka mengutamakan keselamatan pasien dan karyawan, satu rumah sakit yaitu Siloam Samarinda ditutup pada September 2019, sebagai akibat banjir besar yang menyebabkan kerusakan pada struktur bangunan. Siloam Hospitals menerima 2,75 juta kunjungan rawat jalan dan 250 ribu kunjungan rawat inap; masing-masing naik dari 2,38 juta pasien rawat inap dan 206 ribu kunjungan rawat inap pada tahun sebelumnya.

At the end of the 2019 financial year, Siloam Hospitals had 37 hospitals spread across Java, Sumatra, Kalimantan, Sulawesi, Bali and Nusa Tenggara. With a concern towards the safety of patients and hospital employees, one of these hospitals, the Siloam Samarinda, was closed down in September 2019 following damage to the building structure caused by severe floods. Siloam Hospitals received 2.75 million outpatient visits and 250 thousand inpatient visits; increasing from 2.38 million inpatients and 206 thousand inpatient visits respectively in the previous year.

### Akses dan Pelayanan Kesehatan

#### Health Access and Services

Uraian	Satuan   Unit	2019	2018	2017	Description
Total Rumah Sakit	Unit	37	35	31	Total Hospital
RS yang melayani BPJS	Unit	26	25	21	Hospital serves BPJS
Tempat Tidur	Unit	3,679	3,513	3,396	Number of Beds
Tingkat Hunian Tempat Tidur	%	64	56	58,5	Bed Occupancy Rate
Rata-rata lama menginap (ALOS)	Hari	3,4	3,5	3,6	Average Length of Stay
Pasien rawat jalan	Juta kunjungan	2,75	2,39	2,21	Outpatient
Pasien rawat inap	Ribuan kunjungan	250	206	186	Inpatient
Unit Gawat Darurat	Ribuan kunjungan	359	293	264	Emergency Room

# PELAYANAN KESEHATAN

## HEALTHCARE SERVICE



Melalui upaya strategis yang dilakukan Siloam Hospitals, masyarakat dapat memperoleh pelayanan kesehatan berkualitas dengan cakupan pelayanan di seluruh Indonesia.

Through the strategic efforts undertaken by Siloam Hospitals, the community can obtain quality healthcare services with a range of services all across Indonesia.



**D**alam menyelenggarakan pelayanan kesehatan, Siloam Hospitals menerapkan beberapa strategi pengembangan yaitu:

- strategi ekspansi yang sistematis dan efektif, termasuk memelopori model rumah sakit modular untuk mengidentifikasi area yang kurang mendapat pelayanan kesehatan.
- mengembangkan model *hub-and-spoke* yang secara efektif dapat memperluas cakupan pelayanan dokter spesialis, menyediakan diagnostik ahli secara aktual, mengurangi biaya untuk pasien dan rumah sakit, dan mengatasi kekurangan pasokan pelayanan kesehatan berkualitas tinggi di Indonesia.

Peralatan pendukung pelayanan kesehatan Siloam Hospitals meliputi 16 Cath Labs, 16 MRI, 37 CT-Scan, 1 Gamma Knife, 3 Akselerator Linier, dan 1 Cyclotron dalam suatu jaringan yang terintegrasi.

Untuk menyediakan pelayanan kesehatan tersier dan kuarterner, Siloam Hospitals mengelola *Centers of Excellence* di beberapa rumah sakit, bermitra dengan dokter yang sangat khusus dan membangun kemitraan dengan berbagai institusi kesehatan internasional.

In organizing healthcare services, Siloam Hospitals applies several development strategies, namely:

- Systematic and effective expansion strategies, including pioneering modular hospital models to identify areas that lack healthcare.
- Developing a *hub-and-spoke* model that can effectively expand the healthcare scope of specialist doctors, provide actual expert diagnostics, reduce costs for patients and hospitals, and address the shortage of high-quality healthcare services in Indonesia.

The health support equipment for Siloam Hospitals includes 16 Cath Labs, 16 MRI, 37 CT-Scan, 1 Gamma Knife, 3 Linear Accelerators, and 1 Cyclotron in an integrated network.

To provide tertiary and quaternary healthcare service, Siloam Hospitals manages the *Centers of Excellence* in several hospitals, partnered with highly specialized doctors and builds partnerships with various international health institutions.



<p>MRCCC Siloam Semanggi yang dikembangkan menjadi salah satu pusat kanker terbesar dan paling komprehensif di Indonesia dan yang pertama di Indonesia yang menawarkan fasilitas pengobatan nuklir terpadu.</p> <p>MRCCC Siloam Semanggi which was developed to become one of the largest and most comprehensive cancer centers in Indonesia and the first in Indonesia to offer integrated nuclear treatment facilities.</p>	<p>Pusat Pelayanan Neuroscience yang menyediakan pelayanan kesehatan untuk memelihara fungsi optimum otak dan sistem saraf dengan pelayanan kontemporer. Pusat pelayanan ini khusus melayani gangguan pada otak, sumsum tulang belakang dan gangguan saraf perifer serta memberikan pelayanan preventif dan kuratif termasuk <i>Microsurgery</i></p> <p>Neuroscience Center that provides Healthcare Services to maintain optimum functioning of the brain and nervous system with contemporary services. This service center specifically treats disorders of the brain, spinal cord and peripheral nerve disorders as well as providing preventive and curative services including Microsurgery</p>	<p>Pusat Pelayanan Neurologi ini menyediakan pelayanan Trombolisis &amp; Thrombectomy, Sleep &amp; Snoring Clinic, Memory &amp; Aging Center, Pemeriksaan Electromyography (EMG), Electroencephalogram (EEG), Pain Intervention Center.</p> <p>The Neurology Center provides Thrombolysis &amp; Thrombectomy services, Sleep &amp; Snoring Clinic, Memory &amp; Aging Center, Electromyography Examination (EMG), Electroencephalogram (EEG), Pain Intervention Center.</p>	<p>Pusat Pelayanan Gamma Knife diperkenalkan pada tahun 2014 untuk mendukung Pusat Pelayanan Neuroscience sebagai alternatif untuk melakukan operasi otak. Gamma Knife adalah perawatan radiasi lanjutan untuk orang dewasa</p> <p>The Gamma Knife Center was introduced in 2014 to support the Neuroscience Center as an alternative for brain surgery. Gamma Knife is an advanced radiation treatment for adults.</p>	<p>Pusat Pelayanan Jantung menawarkan pelayanan pencegahan, bedah, pengobatan dan rehabilitasi, menggunakan peralatan diagnostik dan medis terbaru. Tim multi-disiplin terdiri dari ahli jantung intervensi, spesialis rehabilitasi, ahli gizi dan perawat.</p> <p>Pusat Pelayanan Jantung juga telah membentuk a <i>state-of-the-art</i> Unit Perawatan Jantung (CCU) untuk merawat pasien setelah serangan jantung atau operasi jantung utama.</p> <p>The Heart center offers prevention, surgical, treatment and rehabilitation services, using the latest diagnostic and medical equipment. The multi-disciplinary team consists of interventional cardiologists, rehabilitation specialists, nutritionists and nurses.</p> <p>The Heart center has also established a state-of-the-art Cardiac Care Unit (CCU) to treat patients after a heart attack or major heart surgery.</p>
<p>Siloam Heart Institute (SHI) menjadi pusat pelayanan jantung komprehensif bagi seluruh masyarakat Indonesia. SHI melayani bedah jantung dan kardiologi</p> <p>Siloam Heart Institute (SHI) is a comprehensive heart center for all Indonesian people. SHI performs cardiac surgery and cardiology</p>	<p>Pusat Pelayanan Ortopedi menawarkan pelayanan pencegahan, diagnosis, pengobatan dan rehabilitasi untuk penyakit sistem muskuloskeletal yang mempengaruhi tulang, sendi, otot, saraf/ tendon dan ligamen. Pusat pelayanan ini memberikan pelayanan utama untuk penyakit degeneratif seperti osteoarthritis dan osteoporosis.</p> <p>The Orthopedic center offers prevention, diagnosis, treatment and rehabilitation services for musculoskeletal system diseases that affect bones, joints, muscles, nerves/ tendons and ligaments. This center provides primary services for degenerative diseases such as osteoarthritis and osteoporosis.</p>	<p>Pusat Pelayanan Urologi terkenal karena keahliannya dalam mendeteksi dan mengobati gangguan saluran kemih dan sistem urogenital. Center ini memberikan pelayanan utama dalam mendeteksi penyakit prostat dan batu ginjal yang merupakan sekitar 75 persen kasus urologi di Indonesia.</p> <p>The Urology center is renowned for its expertise in detecting and treating urinary tract disorders and the urogenital system. This center provides the main service in detecting prostate disease and kidney stones which constitutes about 75 percent of urological cases in Indonesia.</p>	<p>Pusat Pelayanan Transplantasi Ginjal telah dimulai sejak bulan Agustus 2017. Tim yang menangani pusat pelayanan ini terdiri dari tim advokasi dan tim medis (urologist, anesthesiologist, nephrologist) yang ahli dalam bidangnya.</p> <p>The Kidney Transplant center has started since August 2017. The team that handles this service center consists of an advocacy team and a medical team (urologist, anesthesiologist, nephrologist) who are experts in their fields.</p>	<p>Pusat Pelayanan Kanker menyediakan fasilitas deteksi dini, diagnostik dan pengobatan kanker, meliputi kanker payudara, kanker serviks, kanker paru, kanker usus besar, kanker prostat dan berbagai jenis kanker lainnya.</p> <p>The Cancer center provides early-detection facilities, cancer diagnostics and treatment, including breast cancer, cervical cancer, lung cancer, colon cancer, prostate cancer and various other types of cancer.</p>

<p>Klinik Cidera Olahraga, Bahu, dan Tulang Belakang menyediakan pelayanan yang berfokus pada permasalahan cidera olah raga, kaki, pergelangan kaki, bahu dan tulang belakang; Ankle Ligament Reconstruction; Shoulder Arthroscopy; Operasi Pemasangan Pen; Operasi Skoliosis; Operasi Penggantian Lutut; dan Platelet Rich Plasma.</p> <p>Sports, Shoulder &amp; Spine Clinic provides services that focus on sports injury, foot, ankle, shoulder and spinal problems; Ankle Ligament Reconstruction; Shoulder Arthroscopy; Pen Mounting Operation; Scoliosis Surgery; Knee Replacement Surgery; and Platelet Rich Plasma.</p>	<p>Pusat Gangguan Parkinson dan Gerakan menyediakan pelayanan tata laksana komprehensif penyakit Parkinson dan gangguan gerak lainnya, klinik botulinum toxin (botox), operasi deep brain stimulation, operasi thalamotomy, operasi pallidotomy, dan program rehabilitasi.</p> <p>Parkinson's &amp; Movement Disorder Center provides comprehensive treatment services for Parkinson's disease and other motion disorders, botulinum toxin (botox) clinics, deep brain stimulation surgery, thalamotomy surgery, pallidotomy surgery, and rehabilitation programs.</p>	<p>Pusat Pelayanan Cosmedic menyediakan pelayanan bedah plastik untuk kecantikan seperti operasi kelopak mata, payudara, operasi hidung, sedot lemak dan prosedur bedah lainnya</p> <p>The Cosmedic Center provides cosmetic plastic-surgery services such as eyelid, breast surgery, nose surgery, liposuction and other surgical procedures</p>	<p>Pelayanan Hyperbaric Oxygen Chamber menyediakan fasilitas pemulihan penyakit dekompresi akibat menyelam, penyembuhan luka bermasalah terkait penyakit diabetes melitus, patah tulang, gangguan pendengaran, gangguan saraf dan stroke, serta untuk kebugaran dan kecantikan.</p> <p>The Hyperbaric Oxygen Chamber service provides recovery facilities for decompression sickness due to diving, wound healing problems related to diabetes mellitus, broken bones, hearing loss, nerve disorders and strokes, as well as for fitness and beauty.</p>
--	--	---	--

Selain itu, Siloam Hospitals telah menandatangani MOU dengan beberapa sekolah perawat dan perguruan tinggi untuk peluang berkolaborasi dengan universitas, lembaga penelitian dan penyedia pelayanan medis regional lainnya untuk memperluas kemitraannya untuk pelayanan kesehatan yang lebih baik.

Moreover, Siloam Hospitals has signed an MOU with several nursing schools and several universities for opportunities to collaborate with universities, research institutions and other regional medical service providers to expand partnerships for better healthcare services.

Melalui upaya strategis yang dilakukan Siloam Hospitals, masyarakat dapat memperoleh pelayanan kesehatan berkualitas dengan cakupan pelayanan di seluruh Indonesia sehingga dampak lebih jauhnya adalah mengurangi kecenderungan melakukan pengobatan di luar negeri.

Through the strategic efforts undertaken by Siloam Hospitals, the community can obtain quality healthcare services with a range of services all across Indonesia with the objective to reduce the tendency of overseas treatment.

### Pelayanan Unggulan Siloam Hospitals Siloam Hospitals Flagship Services

Jenis Tindakan	2019	2018	Medical Procedure
Operasi Jantung	1.845	1.614	Heart Surgery
Operasi Ortopedi	8.651	7.397	Orthopedic Surgery
Transplantasi Ginjal	24	22	Kidney Transplant
Operasi Urologi	11.558	9.259	Urology Surgery
Kelahiran	14.425	12.681	Delivery



## Melayani BPJS

Siloam Hospitals adalah rumah sakit swasta pertama di Indonesia yang menerima pasien rujukan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS Kesehatan sejak tahun 2016). Pada 2019, dari 37 rumah sakit yang beroperasi, 26 rumah sakit di antaranya sudah dapat melayani pasien BPJS Kesehatan. Ke depan dalam waktu dekat jumlah rumah sakit yang melayani pasien BPJS Kesehatan akan semakin bertambah banyak lagi.

Tahun 2019, kontribusi BPJS Kesehatan terhadap pendapatan Perseroan sebesar 22%, menghasilkan total pendapatan sebesar Rp7,083 triliun dibandingkan tahun sebelumnya sebesar Rp5,965 triliun.

## BPJS Service

Siloam Hospitals is the first private hospital in Indonesia to receive referral patients from the Social Security Agency (BPJS Kesehatan) since 2016. In 2019, out of the 37 operating hospitals, 26 hospitals can admit BPJS Health patients. In the near future, the number of hospitals serving BPJS Kesehatan patients will grow even more.

In 2019, BPJS Kesehatan's contribution to the Company's revenue was 22%, resulting in a total revenue of Rp7.083 trillion compared to the previous year of Rp5.965 trillion.



# KINERJA DAN DISTRIBUSI MANFAAT

## PERFORMANCE AND BENEFITS DISTRIBUTION



Bagi Siloam Hospitals, sumber daya manusia adalah investasi.

For Siloam Hospitals, human resources are investment. ”

**S**iloam Hospitals telah membuka 12 rumah sakit baru sepanjang tahun 2017 dan 2018 serta menambah 3 rumah sakit lagi pada tahun 2019 sehingga total mencapai 37 Rumah Sakit. Manajemen fokus terus mendorong pertumbuhan pendapatan dan efisiensi operasional agar semua Rumah Sakit dapat memberikan kontribusi maksimal dalam menciptakan nilai bagi para pemegang saham pada tahun 2019 dan seterusnya.

Setelah beroperasi selama 3 tahun, seluruh Rumah Sakit baru berhasil meningkatkan pendapatan operasional bersih sebesar 53.9% pada tahun 2019 dibanding tahun 2018. Di sisi lain, untuk mendorong efisiensi operasional, manajemen mengkaji ulang semua kontrak outsourcing, pelayanan pengadaan, dan peningkatan efisiensi energi di seluruh Rumah Sakit. Dari kajian tersebut, Siloam Hospitals mampu mengurangi biaya operasionalnya.

Dengan penambahan cakupan pelayanan berupa jaringan pelayanan dan produk kesehatan, Siloam Hospitals membukukan pendapatan usaha bruto sebesar Rp7,08 triliun, meningkat 18% dari tahun 2018. Pendapatan operasional bersih meningkat 18% menjadi Rp5,33 triliun dibandingkan dengan tahun sebelumnya Rp4,49 triliun.

Siloam Hospitals invested in opening 12 new hospitals in 2017 and 2018 as well as an additional 3 in 2019 to the total of 37 Hospitals. The management is focusing to ensure that these hospitals increasingly contribute to creating shareholder value in 2019 and beyond, management have focused on driving revenue and operational efficiencies.

At Siloam's new hospitals, those opened over the past 3 years, Net Operating Revenue grew by 53.9% in FY19 Vs FY18. On the other hand, to drive operational efficiencies, management reviewed all outsourced contracts, procurement services and increased energy efficiency at our hospitals. These reviews resulted in the reduction of costs.

With the addition of service coverage in the form of healthcare services and products network, Siloam Hospitals booked gross revenue of Rp7.08 trillion, increasing as much as 18% from 2018. Our net operating income increased by 18% to Rp5.33 trillion compared to the previous year of Rp4.49 trillion.

Fokus untuk meningkatkan pelayanan juga terefleksi pada peningkatan investasi kami bagi sumber daya manusia. Biaya operasional Perseroan meningkat menjadi Rp1,95 triliun dibandingkan Rp1,68 triliun pada tahun sebelumnya. Bagi Siloam Hospitals, sumber daya manusia adalah investasi, karena kepuasan pasien Siloam Hospitals dan keluarga mereka terhadap dedikasi yang dipersembahkan staf Siloam Hospitals dalam menyediakan pelayanan kesehatan berkualitas terbaik di Indonesia.

The focus on improving services is also reflected in our increased investment in human resources. The Company's operational costs increased to Rp1.95 trillion compared to Rp1.68 trillion in the previous year. For Siloam Hospitals, human resources are an investment, because of the satisfaction of Siloam Hospitals patients and their families to the dedication of Siloam Hospitals staff in providing the best quality healthcare service in Indonesia.

### Kinerja Usaha

#### Business Performance

(miliar rupiah)  
(in billion Rupiah)

Uraian	2019*	2018	2017	Description
Pendapatan	7.018	5.965	5.306	Revenue
Laba Usaha	(100)	192	219	Profit from Operation
Jumlah Aset	7.742	7.695	7.596	Total Assets
Jumlah Liabilitas	1.754	1.378	1.283	Total Liabilities
Jumlah Ekuitas yang Dapat Diatribusikan kepada Pemilik Entitas Induk	5.941	6.286	6.293	Total Equity Attributable to Owners of the Parent Entity

\*) Merupakan angka setelah *one-off write off* di tahun berjalan  
after one-off write-off in the current year

### Distribusi Manfaat

#### Benefit Distribution

(miliar rupiah)  
(in billion Rupiah)

Uraian	2019*	2018	2017	Description
Nilai Ekonomi yang Dihasilkan				Generate Economic Value
Pendapatan	7.018	5.965,0	5.306,0	Revenue
Pembayaran dari Pemerintah (Klaim BPJS)	1.557,0	1.265,0	1.038,0	Government Payment (BPJS Claims)
Nilai Ekonomi yang Didistribusikan				Distributed Economic Value
Biaya Operasi (tidak termasuk biaya pegawai)	1.246,1	1.082,2	863,9	Operating Expense
Biaya Pegawai	1.265,8	1.052,7	926,2	Employee Expense
Pembayaran kepada pemodal (dividen, bunga, kupon, dll)	27,5	21,8	21,2	Payments to investors (dividends, interest, coupons, etc.)
Pembayaran kepada Pemerintah (pajak penghasilan)	177,0	122,6	89,4	Payments to the Government (taxes, fees etc.)
Investasi Sosial (biaya CSR)	0,6			Social Investment (CSR costs)
Nilai ekonomi yang ditahan	5.857,9	4.950,7	4.443,3	Retained Economic Value







# MENGEMBANGKAN KOMPETENSI KARYAWAN

DEVELOPING EMPLOYEE COMPETENCE

- 65 Rekrutmen dan Pergantian Karyawan  
Employee Recruitment and Turnover
  - 67 Pengembangan Kompetensi Karyawan  
Development of Employee Competencies
  - 71 Pengembangan Karier dan Manajemen  
Kinerja  
Career Development and Performance  
Management
-

# MENGEMBANGKAN KOMPETENSI KARYAWAN

## DEVELOPING EMPLOYEE COMPETENCE



### KOMITMEN KAMI

**K**omitmen kami dalam pengembangan sumber daya manusia adalah memastikan kompetensi personil melalui penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan karyawan baik keahlian klinis maupun non-klinis yang sesuai dengan kebutuhan dan pengembangan usaha. Pelayanan kesehatan terbaik sebagai dasar utama usaha Perseroan menjadi fondasi dalam penerapan program-program pengembangan kompetensi tersebut.

Kualitas pelayanan kesehatan sangat bergantung pada potensi dan kompetensi sumber daya manusianya. Sumber daya manusia rumah sakit, terutama tenaga kesehatan menentukan profesionalisme dan kenyamanan yang diterima oleh pasien dan keluarganya sehingga amat memengaruhi keberlanjutan rumah sakit. Hal tersebut mendorong Perseroan memprioritaskan investasi untuk peningkatan kompetensi sumber daya manusia.

### OUR COMMITMENT

Our commitment in developing human resources is to ensure the competence of personnel through the organization of education and training of employees, both clinical and non-clinical expertise according to the business needs and development. The best healthcare service as the main basis of the Company's business serves as the foundation in implementing the competency development programs.

The quality of healthcare services is very dependent on the potential and competence of its human resources. Hospital human resources, especially health workers determine the professionalism and comfort received by patients and their families which greatly affect the sustainability of the hospital. This prompted the Company to prioritize investments to improve human resource competencies.





**Kualitas pelayanan kesehatan sangat bergantung pada potensi dan kompetensi sumber daya manusianya.**

The quality of healthcare services is very dependent on the potential and competence of its human resources.



Perseroan dalam pengembangan sumber daya manusia secara berkelanjutan dengan upaya:

- Merekrut karyawan sebagai tenaga medis maupun pendukungnya yang dilakukan secara terpusat oleh Kantor Pusat Perseroan di mana hal tersebut tidak meninggalkan koordinasi dengan unit-unit lokal demi terciptanya kesetaraan dan kesempatan kerja yang merata.
- Menyelenggarakan pusat pelatihan Siloam yang bukan hanya untuk memenuhi kebutuhan pengembangan potensi karyawan namun juga untuk kepentingan meningkatkan tenaga kesehatan Indonesia secara lebih luas.
- Mengembangkan karier sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kompetensi sumber daya manusia baik melalui pendidikan formal seperti beasiswa maupun pelatihan-pelatihan lainnya yang mendukung kinerja Perseroan.
- Menyelenggarakan Sistem Manajemen Kinerja berbasis KPI sebagai salah satu upaya dalam peningkatan kompetensi sumber daya manusia yang dimiliki Siloam Hospitals dan juga menjaga kualitas pelayanan yang kami miliki.

The Company is in the development of human resources in a sustainable manner with the efforts of:

- Recruiting employees as medical personnel and their supporters which is done centrally by the Company's Head Office where it will coordinate with local units for the creation of equality and fair employment opportunities.
- Organizing a Siloam training center that is not only to meet the needs of developing the potential of employees but also to improve Indonesia's health workforce in a broad way.
- Career development as an effort to improve human resource competencies through formal education such as scholarships and other training programs that support the Company's performance.
- Implementing a Key Performance Indicator (KPI)-based Performance Management System as one of the efforts in improving the competency of Siloam Hospitals' human resources and maintaining the quality of the services we provide.



- Menjaga retensi melalui kesejahteraan karyawan untuk kelancaran operasi Perseroan dalam menjaga laju bisnis pelayanan yang terbaik di Indonesia.
- Maintaining retention through employee welfare for the trouble-free operation of the Company in maintaining the pace of the best service business in Indonesia.

## Komitmen Kesetaraan

Siloam Hospitals memberikan kesempatan yang setara bagi semua orang untuk bergabung, berkarier, mengembangkan kompetensi dan kapasitas dirinya sesuai dengan kebutuhan Perseroan tanpa memandang perbedaan apa pun termasuk suku, agama, ras, pandangan politik, dan lainnya.

## Equality Commitment

Siloam Hospitals provides equal opportunities for all people to join, to have a career, to develop their competence and capacity according to the needs of the Company regardless of differences including ethnicity, religion, race, political views, and others.

### Keberagaman Karyawan Employee Diversity

Uraian	2019	2018	2017	Description
Gender (Laki-laki vs Perempuan)	31% vs 69%	31% vs 69%	31% vs 69%	Gender (Male vs Female)
% Perempuan berdasarkan kelompok umur				% of Female based on age group:
< 30 tahun	59%	59%	55%	< 30 years old
(30-50 tahun)	38%	34%	30%	(30-50 years old)
(>50 tahun)	3%	3%	3%	(>50 years old)

Dalam operasi bisnis, Siloam Hospitals berkomitmen yang menyelenggarakan aspek ketenagakerjaan sesuai dengan peraturan yang berlaku, termasuk kepatuhan pada norma ketenagakerjaan dan menegakkan hak asasi manusia, termasuk tidak melakukan praktik pemanfaatan tenaga kerja anak dan tenaga kerja paksa di seluruh rantai pasokan Perseroan.

In its operation, Siloam Hospitals is committed to organize employment aspects in accordance with applicable regulations, including compliance with labor norms and human rights enforcement, as well as not practicing the use of child labor and forced labor throughout the Company's supply chain.

### Data demografi per 31 Desember Demographic Data as of December 31

Uraian	2019		2018		2017		Deskripsi
	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female	
<b>Berdasarkan Usia</b>							<b>Based on age group</b>
< 30 tahun	2.006	5.299	2.037	5.220	1.939	4.854	30 years old
30 – 50 tahun	1.690	2.928	1.527	2.642	1.341	2.318	30 – 50 years old
> 50 tahun	135	232	119	228	106	213	> 50 years old
JUMLAH	3.831	8.459	3.683	8.090	3.386	7.385	TOTAL
<b>Berdasarkan Jenjang Jabatan</b>							<b>Based on position level</b>
Director	3	4	4	3	4	3	Director
Executive	64	72	60	82	48	77	Executive
Manager	181	214	164	211	163	194	Manager
Supervisor	767	1.767	759	1.739	678	1.658	Supervisor
Staff	2.816	6.402	2.696	6.055	2.493	5.453	Staff
JUMLAH	3.831	8.459	3.683	8.090	3.386	7.385	TOTAL
<b>Berdasarkan Status Ketenagakerjaan</b>							<b>Based on employment status</b>
Permanen	3.049	6.782	2.763	6.092	2.502	5.787	Permanent employee
Non permanen	782	1.677	920	1.998	884	1.598	Contract employee
Alih daya	1.539	673	1.465	618	1.325	611	Outsourcing employee
JUMLAH	5.370	9.132	5.148	8.708	4.711	7.996	TOTAL

# REKRUTMEN DAN PERGANTIAN KARYAWAN

## EMPLOYEE RECRUITMENT AND TURNOVER



Sesuai dengan komitmen kami dalam menyediakan kesempatan kerja yang sama dan setara untuk semua orang.

In accordance with our commitment to provide equal and fair employment opportunities for everyone.



**S**iloam Hospitals telah memiliki 12.290 karyawan di mana termasuk pegawai tetap maupun kontrak. Sepanjang 2019, Siloam Hospitals menerima 2,451 tenaga kerja baik dari domestik maupun internasional untuk mengisi berbagai posisi seperti dokter, perawat, teknisi medis, administrator, dan karyawan pendukung.

Siloam Hospitals has already engaged 12,290 employees, including permanent and contract employees. Throughout 2019, Siloam Hospitals employed 2,451 workers from both domestic and international to fill various positions such as doctors, nurses, medical technicians, administrators, and supporting employees.

Sesuai dengan komitmen kami dalam menyediakan kesempatan kerja yang sama dan setara untuk semua orang, Perseroan merekrut tenaga kerja dari putera puteri yang berasal dari sekitar kegiatan rumah sakit. Rekrutmen yang kami lakukan bersifat terbuka sepanjang kandidat pekerja memenuhi persyaratan kompetensi sesuai dengan kualifikasi yang dibutuhkan. Pada tahun 2019, sebanyak 35% tenaga kerja baru yang direkrut adalah tenaga kerja lokal di seluruh Indonesia.

In accordance with our commitment to provide equal and fair employment opportunities for everyone, the Company recruits workers from the communities around our hospitals. Our recruitment is open as long as the employee candidates meet the competence requirements according to the required qualifications. 35% of new workers recruited in 2019 are locals from all around Indonesia.

Siloam Hospitals menerapkan rekrutmen domestik dan internasional untuk memenuhi kebutuhan berbagai posisi, seperti dokter, perawat, teknisi medis, administrator, dan tenaga pendukung. Rekrutmen dipusatkan di Kantor Pusat Perseroan di Tangerang, kerja sama dengan unit lokal dan provinsi dilakukan melalui jaringan Teknologi Informasi dan Komunikasi yang dimiliki oleh Perseroan. Perseroan juga berupaya agar talenta yang ada di daerah setempat dapat dipertimbangkan, terutama yang berasal dari provinsi yang sama dengan lokasi Rumah Sakit untuk mendorong penyerapan tenaga kerja lokal.

Siloam Hospitals implement both domestic and international recruitment to meet the need to fill a wide variety of positions such as doctors, nurses, medical technicians, administrators, and support staff. Recruitment is centralized at Company's Head Office in Tangerang, close collaboration with local and provincial units is maintained, via our Information and Communication Technology network. The Company also strive to ensure local talent is considered, especially from the same provinces which Hospital located to increase local employment.

Siloam Hospitals bekerja sama dengan Fakultas Kedokteran Universitas Pelita Harapan untuk menyediakan program beasiswa keperawatan, di mana para siswa dari seluruh Indonesia memiliki kesempatan untuk berpartisipasi dan belajar menjadi perawat yang berkualitas. Setelah lulus, mereka dapat disalurkan ke berbagai jaringan Rumah Sakit kami di seluruh negeri.

Siloam Hospitals in collaboration with the of Pelita Harapan University - Medical School, provide a nursing scholarship program where students from across Indonesia can have the opportunity to come and study to become a qualified nurse. Once they graduate, these nurses can be deployed to our hospitals network across the country.

### Jumlah Karyawan Baru Number of New Employees

(orang)  
(person)

Uraian   Deskripsi	2019		2018		2017		Grand Total
	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female	
<30 Tahun   years old	643	1585	673	1674	665	1355	6.595
30-50 Tahun   years old	94	114	90	116	144	178	736
>50 Tahun   years old	3	12	2	3	5	9	34
Rata-Rata   Average	247	570	255	598	271	514	2.455

### Tenaga Kerja Lokal Local Employees

(orang)  
(person)

Uraian	2019		2018		2017		Deskripsi
	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female	
Local hiring	264	601	281	655	348	664	Local hiring
Tenaga kerja baru	740	1.711	765	1.793	814	1.542	New hires

# PENGEMBANGAN KOMPETENSI KARYAWAN

## DEVELOPMENT OF EMPLOYEE COMPETENCIES



Dalam pengembangan kompetensi karyawan, Siloam Hospital membangun Siloam Training Centre (STC).

In developing employee competence, Siloam Hospital has built the Siloam Training Center (STC).



Sumber daya manusia dikelola oleh Chief Human Capital Officer yang bertanggung jawab penuh kepada Wakil Presiden Direktur. Fungsi pengembangan karyawan dikelola oleh Divisi *People & Organization Development Capability (PDC)*. Untuk mendukung pelaksanaan pengelolaan sumber daya manusia, Siloam Hospitals memanfaatkan Sistem Informasi Sumber Daya Manusia (HRIS) digital. Konten HRIS mencakup informasi tentang perekrutan, kinerja, kompetensi, dan pengembangan karyawan serta Help Desk yang dapat diakses oleh karyawan.

Human resource is managed by the Chief Human Capital Officer who is fully responsible to the Vice President Director. The employee development function is managed by People & Organization Development Capability (PDC) Department. To support the implementation of human resource management, Siloam Hospitals utilizes a digital Human Resource Information System (HRIS). HRIS content includes information on recruitment, performance, competence, and employee development as well as Help Desk that can be accessed by employees.

Dalam pengembangan kompetensi karyawan, Siloam Hospital membangun Siloam Training Centre (STC) sejak November 2019 yang menyelenggarakan pelatihan bagi para karyawan dengan berbagai macam kompetensi. STC berlokasi di Gedung Fakultas Kedokteran Universitas Pelita Harapan di Lippo Village dan bekerja sama dengan Pusat Pelatihan Kementerian Kesehatan Indonesia.

In developing employee competence, Siloam Hospital has built the Siloam Training Center (STC) since November 2019 which provides training for employees with various competencies. STC is located at the Faculty of Medicine Building, Pelita Harapan University in Lippo Village and works closely with the Indonesian Ministry of Health's Training Center.

STC dilengkapi ruang kelas modern dan tenaga pengajar yang kompeten, berkualitas dan berpengalaman. Materi pelatihan didasarkan pada "praktik berdasarkan bukti". Pada 20 Desember 2018, STC telah terakreditasi oleh Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia (PPSDM) Kesehatan dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, sehingga menjadi pusat pelatihan milik swasta pertama di Indonesia yang terakreditasi.

STC is equipped with modern classrooms and competent, qualified and experienced teaching staff. Training material is based on "evidence-based practice". On December 20, 2018, STC was accredited by PPSDM, making it the first private-owned accredited training center in Indonesia.



Dengan akreditasi ini, STC dapat memfasilitasi peserta pelatihan dengan pelatihan terakreditasi dari PPSDM Kementerian Kesehatan Indonesia. Selain mendukung penyediaan tenaga medis yang andal dan profesional bagi Siloam Hospitals Group, STC juga mendukung pelayanan kesehatan yang berkualitas di seluruh Indonesia.

With this accreditation, STC can facilitate training participants with accredited training from the Indonesian Ministry of Health PPSDM. In addition to supporting the provision of reliable and professional medical personnel for the Siloam Hospitals Group, STC also promotes quality Healthcare Services throughout Indonesia.

Mengapa STC   Why STC	Visi STC   STC Vision
<p>Pertumbuhan karyawan Siloam Hospitals yang tinggi High Siloam Hospitals employee growth</p> <p>Keperluan untuk melengkapi dengan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan tenaga kerja kesehatan profesional The need to improve the knowledge and skills of the healthcare professional</p> <p>Pertumbuhan permintaan pelatihan tenaga kerja kesehatan profesional Growth in the demand of professional healthcare workforce training</p> <p>Sentralisasi pelatihan di lingkungan Siloam Hospitals dan akses untuk semua karyawan Centralized training in Siloam Hospitals premises and access for all employees</p>	<p align="center"><b>“Providing Quality Training to Healthcare Professionals”</b></p>

Total pelatihan yang telah dilaksanakan selama Januari hingga Desember 2019 adalah sebanyak 78 Kelas dalam dua kategori yaitu kategori Clinical Training Program dengan Satuan Kredit Profesi (SKP) sebanyak 16 tema dan Non-Clinical Training Program dengan SKP sebanyak 9 tema.

The total of trainings that were carried out from January to December 2019 was 78 Classes in two categories, namely the Clinical Training Program category with 16 themes of SKP and 9 themes of Non-Clinical Training Program.

Clinical Training Program dilaksanakan secara berkesinambungan untuk mengasah dan memperbarui pengetahuan dan keterampilan staf medis agar tetap sejalan dengan kemajuan teknologi medis, meningkatkan kesadaran protokol klinis mereka secara menyeluruh, dan dapat memberikan solusi inovatif untuk masalah klinis.

The Clinical Training Program is conducted on a continuous basis to sharpen and update the knowledge and skills of medical staff to keep up with the advancement of medical technology, increase awareness of their overall clinical protocols, and ability to provide innovative solutions to clinical problems.

Perseroan mewajibkan bagi semua staf medis untuk mengikuti 40 jam pelatihan setiap tahunnya dan 20 jam per tahun bagi staf non-medis. Program pelatihan medis yang harus di ikuti secara rutin adalah sebagai berikut:

The Company requires all medical staff to annually take 40 hours of training and 20 hours for non-medical staff. Medical training programs that must be routinely followed are as follows:

1. Program Pelatihan Perawatan Medis Darurat (EMT) bersertifikat, untuk memperkuat protokol tanggap darurat dan meningkatkan kesadaran, rasa urgensi, dan kepercayaan diri dari paramedis, dokter, dan perawat. Pelatihan ini didasarkan pada model pelatihan paramedis Amerika dan dikembangkan bersama-sama dengan para Spesialis Anestesi dan Trauma dari Rumah Sakit John Hopkins.
2. Program pelatihan Resident Medical Officer (RMO) yang komprehensif untuk karyawan baru untuk membantu mereka memberikan perawatan medis utama dalam peran staf medis di garis depan.

1. Certified Emergency Medical Treatment (EMT) Training Program, to strengthen emergency response protocols and increase awareness, urgency, and confidence of paramedics, doctors and nurses. This training is based on the American paramedic training model and was developed jointly with Anesthesiologists and Trauma Specialists from John Hopkins Hospital.
2. A comprehensive Resident Medical Officer (RMO) training program for new employees to help them provide key medical care in the role as frontline medical staff.

3. Akses pada jurnal klinis. Bahan materi pelatihan online ini menyediakan dukungan pelatihan tanpa batas bagi para staf medis agar tetap terinformasi dengan perkembangan terakhir dan untuk memperluas pengetahuan karyawan.

3. Accesstoclinicaljournals.Thisonline training material provides unlimited training support for medical staff to stay informed of the latest developments and to broaden employees' knowledge.

## Pencapaian STC

### Clinical Training

Ditujukan bagi perawat, dokter dan mitra tenaga kerja kesehatan professional

For hospital nurses, doctors and other medical professionals.



## STC Achievements

### Non-Clinical Training

Ditujukan bagi professional non medis yang bekerja di rumah sakit termasuk keterampilan kepemimpinan

For non-medical professionals employed by the hospitals, and include training in leadership skills.



Total **78** sesi pelatihan telah diselenggarakan dalam periode Jan-Des 2019

Total of **78** Training Classes have been conducted from Jan-Dec 2019

**16** Program Pelatihan Klinis dengan SKP  
Clinical Training Programs with SKP

**9** Program Pelatihan Non-Klinis dengan SKP  
Non-Clinical Training Programs with SKP

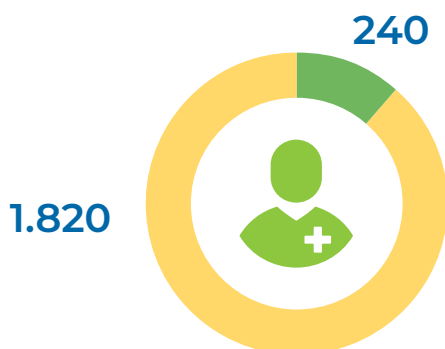
## Jumlah peserta STC

Selain peserta internal, pelatihan juga diikuti dari peserta rumah sakit eksternal seperti RS Dinda, IMC Tangerang, RP Permata Pamulang, EMC Tangerang, RS Bethsaida, RS Mayapada Lebak Bulus, Eka Hospital, dan RS Mayapada Tangerang.

## Number of STC participants

Besides internal participants, the training was also attended by external hospital participants such as Dinda Hospital, IMC Tangerang, RP Permata Pamulang, EMC Tangerang, Bethsaida Hospital, Mayapada Hospital Lebak Bulus, Eka Hospital, and Mayapada Hospital Tangerang.

Jumlah Peserta STC | Number of STC Participants  
peserta | participants



Sebanyak **2.060** tenaga kesehatan telah mendapatkan pelatihan dari fasilitas STC pada tahun 2019.

- **1.820** dilakukan melalui Siloam Hospitals Group
- **240** dari rumah sakit lain.

A total of **2,060** health workers have participated in the training from STC facilities in 2019.

- **1,820** is carried out through the Siloam Hospitals Group
- **240** from other hospitals.

## Siloam Hospitals E-Learning

Siloam Hospitals memiliki platform yang memudahkan para karyawan untuk mendapatkan pelatihan dan pengembangan diri yang cukup dengan Siloam Hospitals E-Learning. Hal tersebut menjadi keuntungan tersendiri oleh para karyawan sebagaimana berikut:

- *E-Learning* merupakan komponen pendukung proses pelatihan dan pengembangan karyawan Siloam Hospitals
- Memberikan efisiensi waktu dan biaya dalam proses pelatihan
- Tersedia akses yang fleksibel bagi karyawan di 37 rumah sakit Siloam yang tersebar di seluruh Indonesia.

Sebanyak 100% karyawan Siloam Hospitals telah mendaftarkan dalam Siloam Hospital E-Learning yang di dalamnya terdapat 82 pelatihan termasuk Nursing RMO, Allied Health, dan topik *non-clinical* lainnya serta didukung oleh lebih dari 500 modul lainnya.

## Siloam Hospitals E-Learning

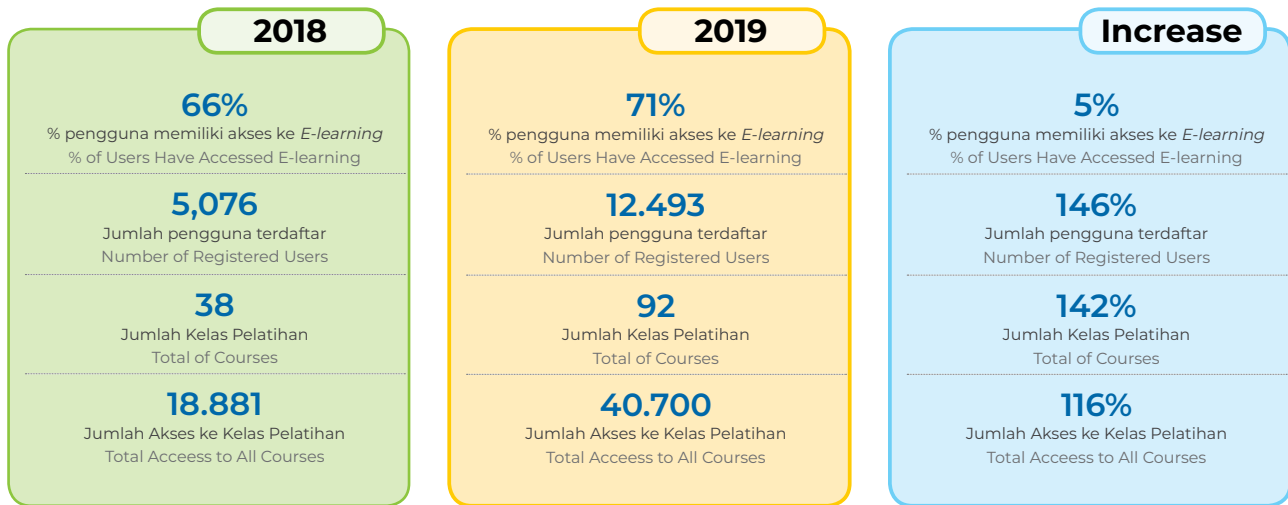
Siloam Hospitals has a platform that facilitates its employees to get adequate training and self-development with Siloam Hospitals E-Learning. This has become a distinct advantage for the employees as follows:

- E-Learning is a supporting component of the Siloam Hospitals employee training and development process
- Provide time and cost efficiency in the training process
- Flexible access is available for employees at all 37 Siloam hospitals throughout Indonesia.

As many as 100% of Siloam Hospitals employees have registered in Siloam Hospital E-Learning, in which there are 82 trainings including Nursing RMO, Allied Health, and other non-clinical topics and supported by more than 500 other modules.

## Kemajuan E-Learning Siloam Hospitals

## Improvements in Siloam Hospital E-Learning



## Inisiatif 2020

Siloam Hospitals merencanakan pengembangan program pelatihan dan pendidikan di masa depan untuk mendukung pencapaian bisnis Perseroan, dimana rencana pengembangan tersebut meliputi:

1. Program pelatihan Klinis dan Non-Klinis Baru
2. Mengundang partisipan eksternal yang lebih banyak
3. Menyelenggarakan pelatihan ke rumah sakit wilayah dengan on-site training
4. Menjangkau publik untuk meningkatkan kesadaran kesehatan di masyarakat

## 2020 Initiatives

Siloam Hospitals plans to develop training and education programs in the future to support the Company's business achievements, in which the development plans include:

1. New Clinical & Non-Clinical training program
2. Invite more external participants
3. Conduct training to regional hospitals with on-site training
4. Reach out to the public to increase health awareness in the community

# PENGEMBANGAN KARIER DAN MANAJEMEN KINERJA

## CAREER DEVELOPMENT AND PERFORMANCE MANAGEMENT



Remunerasi merupakan salah satu strategi Siloam Hospitals untuk mempertahankan karyawan berkualitas dan berkinerja terbaik.

Remuneration is one of Siloam Hospitals' strategies to maintain high-quality and best-performing employees.



**S**iloam Hospitals menyelenggarakan program pengembangan kompetensi dan karier, termasuk untuk mengisi kebutuhan jenjang kepemimpinan di rumah sakit melalui program pengembangan talenta yang dikelola oleh Divisi *Talent Administration* (TA). Program pengembangan talenta meliputi:

- Program Beasiswa bagi talenta kerja muda untuk menjalani pelatihan keperawatan yang dapat berlanjut ke penempatan di Siloam Hospitals.
- Program Pengembangan Kemitraan Dokter Siloam Hospitals yang memfasilitasi koordinasi antara para dokter-dokter dalam mengembangkan rencana dan mengalokasikan sumber daya.
- Program Pengembangan Karier bagi para lulusan yang berprestasi untuk mendapatkan jalur karier sebagai pemimpin Siloam Hospitals di masa mendatang.
- Program Pengembangan Kepemimpinan bagi para eksekutif Siloam Hospitals yang dimiliki untuk menjadi pemimpin masa depan. Peserta program beasiswa akan meraih gelar MBA/MA ganda dalam manajemen rumah sakit.

Dalam penyelenggaraan pengembangan karier, Siloam Hospitals menggunakan sistem manajemen kinerja menggunakan Indikator Kinerja Utama (KPI) sebagai pengukuran ketekunan, dedikasi, kesadaran, konsistensi, loyalitas karyawan, dan, yang paling penting, kompetensi.

Career Development and Performance Management Siloam Hospitals organizes competency and career development programs, including to fulfil the needs of leadership levels in hospitals through talent development programs that are managed by the Talent Administration (TA) Division. Talent development programs include:

- Scholarship Program for young work talents to undergo nursing training which can lead to placement in Siloam Hospitals.
- The Siloam Hospitals Doctors Partnership Development Program which facilitates coordination among doctors in developing plans and allocating resources.
- Career Development Program for outstanding graduates to acquire career paths as leaders of Siloam Hospitals in the future.
- Leadership Development Program for Siloam Hospitals executives to be the future leaders. Participants in the scholarship program will receive a double MBA/MA degree in hospital management.

In managing career development, Siloam Hospitals uses a performance management system adopting Key Performance Indicators (KPI) as a measurement of perseverance, dedication, awareness, consistency, employee loyalty, and most importantly, competence.

## Retensi dan Kesejahteraan Karyawan

Remunerasi merupakan salah satu strategi Siloam Hospitals untuk mempertahankan karyawan berkualitas dan berkinerja terbaik untuk memastikan keberlangsungan pelayanan kesehatan dengan standar tinggi. Remunerasi yang baik akan membangun semangat kerja sama, budaya kerja yang memotivasi, dan lingkungan kerja yang kondusif. Dalam memberikan remunerasi, Perseroan memperhatikan kinerja karyawan dan ketentuan pengupahan tenaga kerja yang berlaku.

## Employee Retention and Welfare

Remuneration is one of Siloam Hospitals' strategies to maintain high-quality and best-performing employees to ensure the continuity of high-standard healthcare services. Good remuneration will build a spirit of cooperation, a motivating work culture, and a conducive work environment. In providing remuneration, the Company pays attention to employee performance and applicable labor wage provisions.

### Perbandingan Rata-rata Upah Karyawan Baru Tingkat Terendah vs UMP 2019

Comparison of Average New Wage Lowest Rate vs. UMP 2019

Uraian	Gender	Deskripsi
Rata-rata lebih tinggi 101.79% dari UMP 2019	Laki-laki   Male	The average is 101.79% higher than the 2019 UMP
Rata-rata lebih tinggi 104.67% dari UMP 2019	Perempuan   Female	The average is 104.67% higher than the 2019 UMP

\*\* Note : Angka diatas diambil dari sampling provinsi DKI Jakarta  
Note: The figures above are taken from the DKI Jakarta province sampling

### Rasio Gaji Pokok Perempuan dan Laki-laki per Kategori Karyawan

The Ratio of Basic Salary of Female and Male per Employee Category

Grouping Jabatan 2	Grouping Gender 2 Gender Grouping 2	Rasio Upah Wage Ratio	Position Grouping 2
Direktur	Perempuan : Laki-laki   Female : Male	1 : 1.2	Director
Executive	Perempuan : Laki-laki   Female : Male	1.1 : 1	Executive
Manajer	Perempuan : Laki-laki   Female : Male	1.1 : 1	Manager
Staf	Perempuan : Laki-laki   Female : Male	1:1	Staff
Supervisor	Perempuan : Laki-laki   Female : Male	1:1	Supervisor

### Pergantian Karyawan

Employee Turnover

(orang)  
(person)

Uraian   Deskripsi	2019		2018		2017		Grand Total
	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female	
<30 Tahun   years old	438	1.058	382	906	314	831	3.929
30-50 Tahun   years old	172	293	139	236	101	174	1.115
>50 Tahun   years old	30	50	23	43	9	20	175
Jumlah Total Karyawan Total Employee	3.831	8.459	3.683	8.090	3.386	7.385	34.834
% Turnover	17%	17%	15%	15%	13%	14%	



Komponen remunerasi meliputi gaji dan penghargaan yang terstruktur. Beberapa di antaranya adalah:

- Bonus kinerja (karyawan dan Perseroan)
- Sistem penyesuaian gaji tahunan
- Tunjangan seperti tunjangan hari raya dan asuransi kesehatan keluarga
- Penghargaan masa kerja
- Sertifikat penghargaan atas prestasi bekerja yang luar biasa
- Program pelatihan dan sistem promosi berbasis prestasi
- Tamasya keluarga dan berkumpul bersama keluarga karyawan
- Program insentif eksekutif
- Pinjaman bunga ringan bagi para karyawan yang berprestasi

Selain remunerasi, Perseroan juga mengadakan kegiatan yang terkait dengan keseimbangan kehidupan kerja sepanjang tahun 2019, antara lain:

- Olahraga (diadakan setiap bulan)
- Acara kebersamaan karyawan pada Oktober 2019
- Acara nonton bersama pada April 2019
- Buka puasa bersama pada Mei 2019
- Perayaan dan lomba menyambut Hari Kemerdekaan Republik Indonesia, pada Agustus 2019
- Perayaan Natal pada Desember 2019

The remuneration component includes structured salary and reward. Some of them are:

- Performance bonuses (employees and the Company)
- Annual salary adjustment system
- Benefits such as holiday benefits and family health insurance
- Loyalty awards
- Certificate of appreciation for outstanding work performance
- Performance-based training programs and promotion systems
- Family outings and gathering with employees' families
- Executive incentive programs
- Low interest loans for outstanding employees

In addition to remuneration, the Company also conducts activities related to work-life balance throughout 2019, including:

- Monthly Sports activities
- Employee Gathering event in October 2019
- Movie-Watching event in April 2019
- Fast-Breaking event in May 2019
- Contests to celebrate Republic of Indonesia's Independence Day in August 2019
- Christmas Celebration in December 2019





# MENANAMKAN BUDAYA KERJA SEHAT & AMAN

PROMOTING HEALTHY AND  
SAFE WORK CULTURE

- 78 Sistem Manajemen K3 Rumah Sakit  
Hospital OHS Management System
  - 80 Program Keselamatan Kerja  
Occupational Safety Program
  - 81 Program Kesehatan Kerja  
Occupational Health Program
-

# MENANAMKAN BUDAYA KERJA SEHAT DAN AMAN

## PROMOTING HEALTHY AND SAFE WORK CULTURE



**B**udaya kerja sehat dan aman bagi Perseroan menjadi prioritas utama demi terciptanya pelayanan yang memadai. Industri kesehatan memiliki risiko keselamatan yang spesifik. Risiko tersebut melekat kepada seluruh pemangku kepentingan dalam hal operasi Perseroan. Budaya ini penting untuk ditanamkan kepada seluruh pekerja di Siloam Hospitals, baik dari tenaga medis maupun staf operasional yang jumlahnya lebih dari 12.000 orang.

A healthy and safe work culture becomes a main priority for the Company in order to provide sufficient services. The health industry has specific safety risks. This risk is inherent to all stakeholders in terms of the Company's operations. It is important to instill this culture to all Siloam Hospitals employees, both medical personnel and operational staff of the Company which amounts more than 12,000 employees in total.



Budaya kerja sehat dan aman bagi Perseroan menjadi prioritas utama demi terciptanya pelayanan yang memadai.

A healthy and safe work culture becomes a main priority for the Company in order to provide sufficient services.



## KOMITMEN KAMI

Siloam Hospitals berkomitmen dalam menanamkan budaya kerja yang sehat dan aman baik bagi tenaga medis profesional maupun staf operasional Perseroan. Perseroan berkomitmen dalam menjalankan asas keselamatan dan kesehatan kerja (K3) untuk seluruh pendukung operasi Perseroan yang meliputi karyawan dan semua pihak yang beraktivitas di lingkungan Siloam Hospitals.

### Strategi dan Kebijakan K3

- Melakukan penilaian pelaksanaan K3 di Unit Rumah Sakit
- Penanggung jawab K3 diikutsertakan dalam training terkait K3
- Sosialisasi berkesinambungan kepada seluruh karyawan, tenant dan outsourcing terkait Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja di Rumah Sakit

## OUR COMMITMENT

Siloam Hospitals is committed to nurturing a healthy and safe work culture for both medical professionals and operational staff of the Company. The Company is committed to carry out the principle of occupational health and safety (OHS) for all operations supports of the Company which includes employees and all parties conducting activities in the environment of Siloam Hospitals.

### OHS Strategy and Policy

- Assess the implementation of OHS in the Hospital Units
- Involvement and participation of the person in charge of OHS in OHS-related trainings
- Continued socialization to all employees, tenants and outsourcing parties related to the Occupational Healthy and Safety Management System at the Hospital



# SISTEM MANAJEMEN K3 RUMAH SAKIT

## HOSPITAL OHS MANAGEMENT SYSTEM



Untuk menerapkan SMK3RS, Siloam Hospitals memiliki Komite K3 di setiap rumah sakit.

To implement HOHSMS, Siloam Hospitals has an OHS Committee in each hospital.



Sesuai dengan ketentuan keselamatan di rumah sakit, Siloam Hospitals Group menerapkan sistem manajemen kesehatan dan keselamatan kerja rumah sakit (SMK3RS) sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 50 Tahun 2012 tentang Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja serta Peraturan Menteri Kesehatan No. 66 Tahun 2016 Keselamatan dan Kesehatan Kerja di Rumah Sakit.

### SMK3 Rumah Sakit meliputi:

- Penetapan kebijakan K3RS
- Perencanaan K3RS
- Pelaksanaan rencana K3RS
- Pemantauan dan evaluasi kinerja K3RS
- Peninjauan dan peningkatan kinerja K3RS

Untuk menerapkan SMK3RS, Siloam Hospitals memiliki Komite K3 di setiap rumah sakit (Komite K3RS) yang diketuai Direktur Rumah Sakit dan dikelola Ahli K3 yang memiliki kompetensi di bidang K3 (tersertifikasi Ahli K3RS dan/atau AK3U) yaitu Ahli K3 Rumah Sakit dan juga Ahli K3 Umum. Komite K3 ditetapkan oleh Direktur Rumah Sakit.

### Proses Identifikasi Bahaya dan Penilaian Risiko

Untuk manajemen risiko K3RS, dalam upaya identifikasi bahaya dan penilaian risiko dilakukan metode dan mekanisme yang dilakukan minimal 1 tahun sekali seperti:

- Keselamatan dan Keamanan rumah sakit menggunakan denah area berisiko keselamatan dan denah area berisiko keamanan

In accordance with the hospital safety regulations, Siloam Hospitals Group implements a hospital occupational health and safety management system (HOHSMS) in accordance with Government Regulation No. 50 of 2012 on the Occupational Health and Safety Management System and the Minister of Health Regulation No. 66 of 2016 on Occupational Health and Safety in Hospitals.

### Hospital OHSMS includes:

- HOHS policy determination
- HOHS planning
- HOHS plan implementation
- HOHS performance monitoring and evaluation
- HOHS performance review and improvement

To implement HOHSMS, Siloam Hospitals has an OHS Committee in each hospital (HOHS Committee) chaired by the Hospital Director and managed by OHS Experts who possess competence in the OHS field, namely HOHS Expert and also General OHS certified Expert. The OHS Committee is determined by the Hospital Director.

### Hazard Identification and Risk Assessment Process

For OHS risk management, in an effort to identify hazards and assess risks, there are certain methods and mechanisms used which are carried out at least once a year, such as:

- Hospital Safety and Security uses a floor plan with a risk safety area and a floor plan with a security risk area

- b. Pengelolaan Bahan Berbahaya dan Beracun (B3) menggunakan pendataan dan inventarisasi penggunaan B3 di setiap unit kerja
- c. Kewaspadaan Bencana, menggunakan *Hazard Vulnerability Assessment* (HVA) dan untuk menilai kesiapan rumah sakit dalam menghadapi bencana menggunakan *Hospitals Safety Index* (HSI)
- d. Keselamatan Kebakaran menggunakan *Fire Safety Risk Assessment* (FSRA)
- e. Dan jika ada kegiatan konstruksi demobilisasi menggunakan *Pre-Construction Risk Assessment* (PCRA)

- b. Management of Hazardous and Toxic Materials (B3) uses data collection and inventory of B3 use in each work unit
- c. The use Hazard Vulnerability Assessment (HVA) for disaster alertness, and the use of Hospital Safety Index (HSI) to assess hospital alertness in facing disasters
- d. Fire Safety uses the Fire Safety Risk Assessment (FSRA)
- e. And if there are demobilization construction activities, the method used is the Pre-Construction Risk Assessment (PCRA)

Dan dari hasil identifikasi bahaya dan penilaian risiko inilah sebagai dasar pembuatan program kerja K3 (Program Kerja Keselamatan dan Keamanan, Program Kerja Pengelolaan B3, Program Kerja Kewaspadaan Bencana dan Program Kerja Keamanan Kebakaran).

The results of hazard identification and risk assessment becomes the basis for creating the OHS work program (Safety and Security Work Program, Hazardous Management Work Program, Disaster Awareness Work Program and Fire Safety Work Program).

### Proses Pelaporan dan Investigasi Kecelakaan

Jika terjadi kecelakaan kerja, karyawan yang cedera segera dibawa ke *Emergency Departement* (ED), kemudian dibuatkan laporan kepada atasan melalui *incident report* sistem Qpulse paling lambat 2 x 24 jam setelah kejadian, laporan juga diberikan kepada dokter untuk dilakukan pemeriksaan dan pemantauan.

### Accident Reporting and Investigation Process

In the event of a work accident, the injured employee is immediately taken to the Emergency Department (ED), then a report is made to the employer through the Qpulse incident report system no later than 2 x 24 hours after the incident, in which the report is also given to the doctor for examination and monitoring.

Setelah laporan diterima, rumah sakit menyusun tim investigasi insiden yang terdiri dari bagian K3, QR, dan unit kerja terkait. Tim akan melakukan investigasi insiden dan menyusun laporan dan rekomendasi perbaikan untuk dilaksanakan unit-unit terkait dan disampaikan ke manajemen.

After the report is received, the hospital arranges an incident investigation team consisting of OHS, QR, and related work units. The team will investigate the incident and prepare reports and recommendations for improvement to be carried out by the relevant units and submitted to management.

### Pelatihan K3RS

Jaminan tercapainya aspek K3RS, Perseroan memberlakukan Program Orientasi Umum (POU) yang rutin dilaksanakan setiap tahun. POU bertujuan untuk menjamin pemahaman karyawan dalam implementasi K3 di Siloam Hospitals.

### HOHS training

To guarantee the achievement of HOHS aspects, the Company applies General Orientation Program (GOP). GOP aims to guarantee employee's understanding in implementing OHS in the Siloam Hospitals.

# PROGRAM KESELAMATAN KERJA

## OCCUPATIONAL SAFETY PROGRAM

Siloam Hospitals menerapkan program keselamatan kerja untuk menjaga kinerja operasi Perseroan dan juga menjaga pasien dari kejadian yang berakibat pada keberlangsungan bisnis perusahaan.

Siloam Hospitals implements an occupational safety program to maintain the performance of the Company's operations and also to protect patients from incidents that will affect the continuity of the company's business.

Program Keselamatan Kerja yang dilakukan di rumah sakit adalah:

Occupational Safety Program conducted in the hospital consists of:

Program   Program	Realisasi   Realisation
Kampanye K3 setiap 3 bulan melalui visualisasi. Visual OHS campaign every 3 months	<p><b>Q1</b> : Kampanye Bulan K3 OHS month campaign</p> <p><b>Q2</b> : Penanganan dan Pelaporan Kecelakaan Kerja Handling and Reporting of work accidents</p> <p><b>Q3</b> : Tugas dan Tanggung Jawab Tim Tanggap Darurat Duties and Responsibilities of Emergency Response Team</p> <p><b>Q4</b> : Pengelolaan Bahan Berbahaya dan Beracun Management of Toxic and Hazardous Material</p>
Program <i>Disaster Response Team</i> (DRT) Siloam Hospitals Group Siloam Hospitals Group's Disaster Response Team (DRT) Program	Pembentukan struktur organisasi, pembelian peralatan dan penyusunan Panduan DRT Establishment of organizational structure, purchase of equipment and preparation of DRT Guidelines
P2K3 terdaftar di Dinas Ketenagakerjaan OHS Training is registered with Division of Manpower	80% RS 80% Hospital
Program Panel Infrared Measurement Infrared Measurement Panel Program	Pemeriksaan panel infrared dilakukan di setiap unit RS Infrared panel inspection is carried out in every hospital unit
Penyediaan alat dan peralatan keadaan darurat seperti alat pemadam kebakaran, perlengkapan evakuasi seperti <i>skisheet</i> dan <i>babevac</i> untuk evakuasi pasien bayi Provision of emergency equipment and equipment such as fire extinguishers, evacuation equipment such as <i>skisheet</i> and <i>babevac</i> for the evacuation of infant patients.	<p>Peralatan penanggulangan kebakaran sudah tersedia APAR dengan media <i>clean agent</i> yang aman untuk manusia dan untuk peralatan serta lingkungan.</p> <p>Alat pemadam otomatis yang sesuai ditempatkan misalnya pada <i>hood</i> tungku kompor, pada peralatan listrik seperti UPS dan capacitor bank, serta proteksi pasif dan proteksi aktif lainnya. Alat bantu evakuasi pasien yang tersedia di antaranya <i>babevac</i>, <i>skisheet</i>, dan lain-lain.</p> <p>Fire fighting equipment includes APAR with clean agents that are safe for humans and for equipment and the environment. Appropriate automatic extinguishers are placed for example on the stove hood, on electrical equipment such as UPS and capacitor banks, as well as passive protection and other active protection.</p> <p>Patient evacuation aids available include <i>babevac</i>, <i>skisheet</i>, and others.</p>
Penerapan 13 <i>emergency code</i> di area rumah sakit yang hanya dipahami oleh karyawan rumah sakit untuk digunakan pada saat keadaan darurat	Komunikasi keadaan darurat dan bencana menggunakan kode <i>emergency</i> . Saat ini sudah diberlakukan 13 <i>emergency code</i> di unit rumah sakit.
Application of 13 emergency codes in the hospital area that are only understood by hospital employees to be used during an emergency.	<p>Standar ini telah dipahami oleh masing-masing staf RS untuk menghindari kepanikan pada pasien dan pengunjung lainnya</p> <p>Emergency and disaster communication using the emergency code. Currently, 13 emergency codes has been implemented in the hospital unit.</p> <p>This standard has been understood by each hospital staff to avoid panic among patients and other visitors</p>

# PROGRAM KESEHATAN KERJA

## OCCUPATIONAL HEALTH PROGRAM

**P**rogram kesehatan kerja yang dilakukan rumah sakit adalah:

- Pemeriksaan kesehatan karyawan yang dilakukan pra kerja dan berkala
- Vaksinasi untuk karyawan yang berisiko atau bekerja dengan paparan risiko biologi
- Extra Feeding untuk karyawan yang berisiko
- Kebugaran melalui senam rutin

Occupational Health Program carried out by the Hospital are:

- Employee medical check-ups which are carried out pre-work and periodically
- Vaccinations for employees who are at risk or working with biological risk exposure
- Extra Feeding for employees who are at risk
- Fitness through regular exercise

### Statistik K3

Data kejadian kecelakaan kerja pada Rumah Sakit yang terjadi pada Karyawan, Mitra Kerja (dokter, spesialis, *outsourcer*) serta Mahasiswa Magang

### OHS Statistics

Data on occupational accidents at hospitals that occur to employees, partners (doctors, specialists, outsourcing) and internship students

Jenis Insiden*	2019		2018		2017		Types of Incidents*
	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female	
<b>Kecelakaan Akibat Kerja</b>							<b>Occupational Accidents</b>
Kecelakaan Kerja Ringan (Cidera tidak menghilangkan jam kerja)	46	148	31	85	0	2	Minor Work Accidents (injuries do not decrease working hours)
Kecelakaan Kerja Berat (Cidera dengan hilangnya jam kerja)	0	0	0	0	0	0	Heavy Work Accident (Injury with loss of work hours)
Fatality (Kematian)	0	0	0	0	0	0	Fatality
Jumlah	194		116		2		Total

\* Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan No. 66 Tahun 2016 Keselamatan dan Kesehatan Kerja di Rumah Sakit. According to Ministry of Health Regulation No. 66 Year 2016 on Occupational Health and Safety in Hospital.

### Kinerja K3 Siloam Hospitals

### Kinerja K3 Siloam Hospitals (OHS PERFORMANCE)

Tahun 2019 Semester I  
2019 1<sup>st</sup> Semester

No.	Unit RS Hospital Unit	Hasil Audit   Audit Result					KK	Pengetahuan Karyawan Employee Knowledge				Dokumen K3 OHS Document	AVG
		MFK 4	MFK 5	MFK 6	MFK 7	Risiko Risk		B3 HAZMAT	Kewaspadaan Bencana Disaster Preparedness	Penanggulangan Kebakaran Firefighting			
		77,1	73,2	63,9	72,5	53,5	63,7	56,8	72,9	68,2	50,0	65,2	
1	Rumah Sakit Umum Siloam Bali	98,0	94,0	96,0	89,0	60,0	71,0	65,5	85,5	83,0	78,9	82,1	
2	Siloam Hospitals Surabaya	84,0	87,0	79,0	87,0	80,0	72,5	79,0	76,8	70,0	78,9	79,4	
3	Rumah Sakit Umum Putera Bahagia	76,0	81,0	96,0	74,0	80,0	80,0	85,0	78,8	73,0	42,1	76,6	
4	Siloam Hospitals Bogor	93,0	90,0	96,0	98,0	40,0	67,0	66,0	81,3	75,5	44,7	75,2	

Tahun 2019 Semester I  
2019 1<sup>st</sup> Semester

No.	Unit RS Hospital Unit	Hasil Audit   Audit Result				KK	Pengetahuan Karyawan Employee Knowledge				Dokumen K3 OHS Document	AVG
		MFK 4	MFK 5	MFK 6	MFK 7		Risiko Risk	B3 HAZMAT	Kewaspadaan Bencana Disaster Preparedness	Penang-gulangan Kebakaran Firefighting		
		77,1	73,2	63,9	72,5		53,5	63,7	56,8	72,9		
5	Rumah Sakit Umum Siloam Dhirga Surya	83,0	83,0	79,0	84,0	60,0	64,0	58,5	69,3	73,5	89,5	74,4
6	Siloam Hospital Makassar	88,0	85,0	82,0	88,0	80,0	47,5	59,5	69,5	62,5	77,8	74,0
7	BIMC Nusa Dua	90,0	94,0	79,0	90,0	20,0	73,5	67,5	86,8	74,5	60,5	73,6
8	Siloam Silampari Lubuklinggau	92,0	67,0	75,0	89,0	80,0	62,0	59,5	73,8	63,5	73,7	73,6
9	Rumah Sakit Siloam Yogyakarta	83,0	83,0	79,0	83,0	60,0	75,0	78,0	80,3	76,5	26,3	72,4
10	Siloam Hospitals Lippo Karawaci	91,0	90,0	96,0	91,0	40,0	64,0	55,5	72,5	70,5	50,0	72,1
11	Rumah Sakit Siloam Hospitals Lippo Cikarang	86,0	94,0	93,0	88,0	40,0	65,0	55,5	70,3	81,0	28,9	70,2
12	Siloam Hospital Buton	70,0	69,0	75,0	67,0	60,0	56,5	65,0	78,3	76,5	73,7	69,1
13	MRCCC Siloam Semanggi	86,0	85,0	79,0	77,0	80,0	50,5	39,0	60,5	58,5	73,7	68,9
14	Siloam Hospitals Asri	86,0	80,0	71,0	83,0	80,0	60,0	42,5	73,5	64,0	34,2	67,4
15	Rumah Sakit Umum Siloam Kebon Jeruk	80,0	83,0	50,0	70,0	80,0	56,5	63,5	74,5	73,5	42,1	67,3
16	BIMC	79,0	77,0	68,0	71,0	40,0	75,0	53,5	63,8	68,0	73,7	66,9
17	Paviliun B Siloam Hospitals Lippo Karawaci	95,0	65,0	79,0	89,0	40,0	54,5	44,0	67,0	67,5	50,0	65,1
18	Rumah Sakit Siloam Sriwijaya Palembang	76,0	73,0	43,0	66,0	40,0	85,5	51,0	83,0	73,5	44,7	63,6
19	Siloam Hospitals Labuan Bajo	74,0	63,0	29,0	42,0	60,0	76,0	71,0	82,0	61,5	65,8	62,4
20	Rumah Sakit Siloam Hospital Purwakarta	91,0	63,0	82,0	58,0	20,0	46,0	40,5	61,5	60,5	100,0	62,3
21	Rumah Sakit Hosana Medica	85,0	65,0	82,0	69,0	40,0	64,0	50,5	67,0	67,5	31,6	62,2
22	Rumah Sakit Siloam Jambi	62,0	73,0	64,0	71,0	60,0	57,5	45,0	76,3	63,0	44,7	61,7
23	Rumah Sakit Siloam Hospital Balikpapan	84,0	80,0	54,0	80,0	60,0	55,0	55,0	55,0	55,0	31,6	61,0
24	Rumah Sakit Siloam Bangka	59,0	67,0	43,0	72,0	60,0	57,5	60,0	69,8	66,0	55,3	61,0
25	Siloam Hospitals Manado	55,0	52,0	75,0	69,0	80,0	57,5	35,0	66,5	63,0	52,6	60,6
26	Rumah Sakit Siloam Jember	81,0	56,0	60,0	72,0	40,0	63,5	57,5	77,5	73,0	21,1	60,2
27	Rumah Sakit Jantung Diagram	81,0	48,0	11,0	61,0		80,0	51,0	77,8	64,0	57,9	59,1
28	Rumah Sakit Grha Ultima Medika	48,0	50,0	50,0	39,0	60,0	63,0	71,0	77,3	78,5	42,1	57,9
29	Rumah Sakit Umum Siloam Kupang	76,0	69,0	46,0	81,0	20,0	58,0	52,5	76,0	64,0	34,2	57,7
30	Rumah Sakit Umum Sentosa	59,0	79,0	14,0	60,0	40,0	66,0	48,5	65,0	71,0	36,8	53,9
31	Rumah Sakit Umum Siloam TB Simatupang	57,0	52,0	18,0	58,0	40,0	56,0	44,0	63,3	64,5	15,8	46,9
32	Rumah Sakit Siloam Bekasi Timur	53,0	75,0	25,0	45,0	20,0	52,0	34,5	64,8	41,0	15,8	42,6

**Tahun 2019 Semester II**  
2019 1<sup>st</sup> Semester

No.	Unit RS Hospital Unit	Hasil Audit   Audit Result				KK	Pengetahuan Karyawan Employee Knowledge				Dokumen K3 OHS Document	AVG
		MFK 4	MFK 5	MFK 6	MFK 7		Risiko Risk	B3 HAZMAT	Kewaspadaan Bencana Disaster Preparedness	Penang-gulangan Kebakaran Firefighting		
		83,5	78,1	67,8	81,2	51,1	73,0	57,8	62,6	76,1	80,6	71,2
1	Siloam Hospital Makassar	96,0	92,0	79,0	79,0	40,0	87,5	83,0	80,8	87,5	100,0	82,5
2	Siloam Hospitals Asri	87,0	96,0	86,0	87,0	100,0	74,0	57,0	58,3	77,5	94,7	81,8
3	Siloam Hospitals Surabaya	85,0	89,0	89,0	93,0	60,0	76,0	73,5	55,8	76,7	100,0	79,8
4	Rumah Sakit Siloam Sriwijaya Palembang	89,0	81,0	82,0	82,0	80,0	78,0	61,0	70,3	82,5	92,1	79,8
5	Siloam Hospitals Kelapa Dua	83,0	93,0	91,0	92,0	60,0	80,0	69,0	62,0	74,0	92,1	79,6
6	Rumah Sakit Jantung Diagram	85,0	75,0	68,0	90,0	40,0	83,5	73,0	89,5	84,5	100,0	78,9
7	Rumah Sakit Umum Siloam Bali	90,0	79,0	89,0	94,0	60,0	75,0	51,0	66,5	81,0	100,0	78,6
8	Siloam Hospitals Lippo Karawaci	93,0	98,0	75,0	95,0	60,0	70,0	63,0	54,3	71,5	97,4	77,7
9	BIMC	83,0	69,0	89,0	98,0	60,0	82,0	52,5	57,3	75,5	100,0	76,6
10	RSU Syubbanul Wathon	60,0	74,0	54,0	91,0	100,0	75,5	66,0	67,5	79,0	84,2	75,1
11	Rumah Sakit Siloam Bangka	83,0	78,0	61,0	82,0	40,0	79,5	70,5	77,5	79,0	100,0	75,1
12	Rumah Sakit Siloam Lippo Cikarang	98,0	98,0	82,0	92,0	40,0	72,5	69,0	65,3	81,0	52,6	75,0
13	Siloam Hospitals Manado	78,0	73,0	89,0	69,0	100,0	72,5	37,5	57,0	72,0	100,0	74,8
14	MRCCC Siloam Semanggi	98,0	92,0	89,0	84,0	60,0	67,5	40,0	52,3	65,0	100,0	74,8
15	Siloam Hospitals Bogor	98,0	80,0	79,0	95,0	20,0	67,5	64,5	64,5	78,5	97,4	74,4
16	Paviliun B Siloam Hospitals Lippo Karawaci	93,0	71,0	82,0	87,0	60,0	68,5	58,0	54,5	72,5	97,4	74,4
17	Rumah Sakit Siloam Hospital Purwakarta	80,0	85,0	93,0	89,0	40,0	65,0	61,0	56,0	74,0	100,0	74,3
18	Rumah Sakit Umum Siloam kebon Jeruk	96,0	83,0	89,0	87,0	60,0	63,5	47,5	50,0	68,5	97,4	74,2
19	Siloam Silampari Lubuklinggau	92,0	89,0	46,0	84,0	40,0	74,0	58,5	74,5	76,0	94,7	72,9
20	Siloam Hospitals Labuan Bajo	83,0	60,0	68,0	81,0	20,0	82,0	66,0	71,0	86,0	97,4	71,4
21	Rumah Sakit Grha Ultima Medika	70,0	75,0	71,0	73,0	60,0	71,0	66,0	69,5	79,0	71,1	70,6
22	Siloam Hospital Buton	87,0	75,0	54,0	77,0	20,0	73,0	54,5	80,8	83,5	100,0	70,5
23	Rumah Sakit Umum Siloam Dhirga Surya	88,0	78,0	79,0	82,0	20,0	67,0	51,0	64,8	68,5	94,7	69,3
24	Rumah Sakit Siloam Hospital Balikpapan	89,0	72,0	68,0	79,0	80,0	68,0	36,0	54,3	78,0	57,9	68,2
25	BIMC Nusa Dua	83,0	71,0	93,0	81,0	40,0	74,0	50,5	58,3	72,5	50,0	67,3
26	Rumah Sakit Umum Putera Bahagia	81,0	75,0	50,0	68,0	40,0	67,0	78,5	55,3	75,5	68,4	65,9
27	Rumah Sakit Siloam Bekasi Timur	81,0	88,0	50,0	77,0	20,0	65,5	44,5	56,3	74,5	97,4	65,4
28	Rumah Sakit Hosana Medica	85,0	77,0	36,0	65,0	80,0	73,5	52,0	51,0	78,5	47,4	64,5
29	Rumah Sakit Siloam Yogyakarta	80,0	88,0	43,0	87,0	60,0	63,5	54,5	66,0	68,5	31,6	64,2
30	Rumah Sakit Siloam Jember	91,0	71,0	50,0	74,0	20,0	76,0	59,5	69,0	72,5	57,9	64,1
31	Rumah Sakit Siloam Jambi	81,0	67,0	46,0	76,0	60,0	68,5	34,5	52,8	67,0	84,2	63,7
32	Rumah Sakit Umum Siloam Kupang	72,0	48,0	86,0	73,0	20,0	65,5	54,5	54,3	71,0	81,6	62,6
33	Rumah Sakit Umum Sentosa	77,0	70,0	46,0	81,0	40,0	68,5	54,0	49,8	77,0	42,1	60,5
34	Rumah Sakit Umum Siloam TB Simatupang	85,0	81,0	36,0	73,0	40,0	69,5	39,5	53,5	68,5	36,8	58,3
35	Rumah Sakit Siloam Palangka Raya	48,0	52,0	25,0	47,0	60,0	85,0	58,0	66,3	81,0	42,1	56,4







# MENGEMBANGKAN KOMUNITAS

COMMUNITY DEVELOPMENT

88 Dampak Sosial Kegiatan Usaha  
Social Impacts of Business Activities

90 Kegiatan CSR  
CSR Activities

---

# MENGEMBANGKAN KOMUNITAS

## COMMUNITY DEVELOPMENT



### KOMITMEN KAMI

**B**agi Siloam Hospitals, pelaksanaan praktik Tanggung Jawab Sosial (CSR) lebih dari sekedar pemenuhan kewajiban terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku. Selain melalui penyediaan pelayanan kesehatan, Perseroan menyelenggarakan berbagai program CSR yang melibatkan seluruh pemangku kepentingan termasuk karyawan, masyarakat, pasien beserta keluarga dan penjenjuk, pemasok serta lingkungan sekitar.

### OUR COMMITMENT

For Siloam Hospitals, the implementation of Social Responsibility (CSR) practices is more than meeting obligations in accordance with applicable laws and regulations. In addition to providing healthcare services, the Company carries out a variety of CSR programs that involve all stakeholders including employees, community, patients including their families and visitors, suppliers and the surrounding environment.



Kegiatan usaha yang dijalankan Perseroan memiliki dampak terhadap sosial kemasyarakatan baik berupa dampak yang bermanfaat maupun dampak yang merugikan.

Business activities carried out by the Company have both benefited and yet triggered adverse impacts to the society.



Setiap unit rumah sakit memiliki skema CSR masing-masing, namun tetap berpedoman pada skema utama yang telah ditentukan oleh Siloam Hospitals, dengan satu tujuan utama yaitu menelaraskan kesejahteraan masyarakat dengan lingkungan bisnis.

Each hospital unit has its own CSR scheme, but it is still guided by the main, central scheme that has been determined by the Siloam Hospitals, with the main goal of harmonizing the welfare of the community with the business environment.

**Biaya CSR**  
Cost of CSR

Uraian	2019	2018	2017	Description
Total Biaya CSR	Rp.719.829.806,-	Tidak ada data konsolidasi Consolidated data unavailable	Tidak ada data konsolidasi Consolidated data unavailable	Total Cost of CSR



## DAMPAK SOSIAL KEGIATAN USAHA

### SOCIAL IMPACTS OF BUSINESS ACTIVITIES



Rumah sakit saat ini merupakan salah satu infrastruktur kesehatan yang sangat diprioritaskan oleh Pemerintah Indonesia dan juga merupakan kebutuhan primer masyarakat. Kehadiran rumah sakit Perseroan di daerah menjadi dukungan terhadap pemerintah dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang merata untuk seluruh masyarakat Indonesia.

Kegiatan usaha yang dijalankan Perseroan memiliki dampak terhadap sosial kemasyarakatan baik berupa dampak yang bermanfaat maupun dampak yang merugikan. Dampak yang bermanfaat diperoleh dari kehadiran rumah sakit di tengah-tengah masyarakat, yang memungkinkan masyarakat Indonesia memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Namun demikian, Perseroan tetap mencermati peluang terjadinya dampak yang merugikan dari kegiatan operasi rumah sakit. Termasuk di antaranya perbedaan ekonomi antara pekerja di rumah sakit dengan masyarakat di

Hospital is currently one of health infrastructures that is highly prioritized by the Government of Indonesia. It is also a primary need of the community. The presence of Company's hospitals in the regions is a form of support for the government in realizing fair distribution of healthcare services for all Indonesian people.

Business activities carried out by the Company have both benefited and yet triggered adverse impacts to the society. Beneficial impact is obtained from the presence of hospitals in the community, which enables the Indonesian people to obtain quality healthcare services.

However, the Company continues to observe potential for adverse impacts from hospital operations. These include economic discrepancies between the workers in hospitals and the communities in certain areas. To



wilayah tertentu. Untuk itu, Perseroan membuka kesempatan bekerja kepada siapa pun, termasuk masyarakat sekitar yang memiliki kualifikasi cukup untuk berkarier di Perseroan. Bentuk pengelolaan yang dilakukan dapat dibaca di bagian 'Mengembangkan Kompetensi Karyawan' pada laporan ini.

Selain itu, Perseroan menyelenggarakan kegiatan tanggung jawab sosial kepada masyarakat di sekitar rumah sakit. Kegiatan CSR bertujuan untuk menimbulkan manfaat sosial dan ekonomi ikutan untuk lingkungan sekitar.

### Mekanisme pengaduan masyarakat

Dalam hal masyarakat memiliki keluhan terkait kegiatan operasional rumah sakit, pihak terdampak dapat menyampaikan keluhan secara langsung kepada staf *Customer Service* yang ada di rumah sakit, atau melalui surat yang ditujukan kepada manajemen rumah sakit.

Masyarakat juga dapat menyampaikan keluhannya dengan menghubungi nomor telepon rumah sakit yang tersedia dalam situs *web* Siloam Hospitals (<https://www.siloamhospitals.com/en/Contents/Contact-Us>), atau menghubungi *Customer Feedback Line* WhatsApp di nomor 087776162505. Keluhan tersebut akan ditangani dan ditindaklanjuti oleh pihak yang berwenang, dan akan diusahakan penyelesaian berdasarkan asas kekeluargaan.

address that, the Company opens work opportunities for anyone, including the surrounding community who have sufficient qualifications for a position in the Company. Details on how to manage this program can be found in the 'Developing Employee Competencies' section of this report.

In addition, the Company organizes social responsibility activities to the community around the hospital. CSR activities aim in generating associated social and economic benefits for the surrounding environment.

### Public Complaints Mechanism

In the event the public has a complaint concerning hospital operational activities, the affected parties can submit complaints directly to the Customer Service staff in the hospital, or by a written letter addressed to the hospital management.

Public can also submit their complaints by contacting the telephone number stated on the Siloam Hospitals website (<https://www.siloamhospitals.com/en/Contents/Contact-Us>), or contacting the WhatsApp Customer Feedback Line number 087776162505. The complaint will be handled and acted upon by the authorities, and every issue will be endeavored to be resolved peacefully.



# KEGIATAN CSR

## CSR ACTIVITIES



Siloam Hospitals melaksanakan program CSR yang difokuskan pada aspek kesehatan masyarakat yang merupakan kompetensi inti kami. Melalui kegiatan CSR, Perseroan mendukung sepenuhnya komitmen Pemerintah untuk mencapai Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs) yaitu pada SDG-3 'Kesehatan dan Kesejahteraan'. Kontribusi Perseroan untuk pencapaian SDGs dirangkum sebagaimana berikut.

Siloam Hospitals implements CSR programs that are focused on the aspects of public health which are our core competencies. Through the CSR activities, the Company fully supports the Government's commitment to achieve the Sustainable Development Goals (SDGs), namely the SDG-3 'Health and Welfare'. The Company's contribution to achieve the SDGs are summarized below.

### Kegiatan CSR dan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan CSR Activities and Sustainable Development Goals

Tujuan Global Global Purpose	Program	Jumlah Penerima Manfaat Number of Beneficiary	Anggaran Pelaksanaan (Rp) Budget (IDR)
SDG-3 Kesehatan dan Kesejahteraan	Bakti Sosial pemeriksaan kesehatan bersama PT PLN – SHJB	150-200 orang   persons	5.153.000
SDG-3 Health and Welfare	Health Examination Event PT PLN – SHJB		
	Pemeriksaan masyarakat lanjut usia di Pantti Werda Agape – Tondano - SHMN Elderly Health Examination at Agape Nursing Home – Tondano - SHMN	18 orang   persons	8.000.000

### Kegiatan CSR dan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan CSR Activities and Sustainable Development Goals

Tujuan Global Global Purpose	Program	Jumlah Penerima Manfaat Number of Beneficiary	Anggaran Pelaksanaan (Rp) Budget (IDR)
	Edukasi Kesehatan kepada komunitas masyarakat sekitar RSUS Lippo dengan beragam topik Health Education with various topics to the residents nearby RSUS Lippo Village	670 orang   persons	11.600.000
	Bakti Sosial pelayanan kesehatan bersama Kementerian Kesehatan RI – RSUS Lippo Village Healthcare Services Activity with the Ministry of Health of the Republic of Indonesia – RSUS Lippo Village	500 orang   persons	1.000.000
	Pengobatan Gratis dan penyuluhan Kesehatan bagi warga di wilayah Bekasi dan sekitarnya Free Medical Treatment & Health Education for residents in Bekasi and nearby areas	477 orang   persons	26.300.000

\* tidak semua kegiatan CSR yang dilakukan Siloam Hospitals dicantumkan dalam laporan ini.  
not all CSR activities carried out by Siloam Hospitals are included in this report.

Selain kegiatan di bidang kesehatan, Perseroan juga melaksanakan kegiatan CSR yang bertujuan memberdayakan masyarakat. Salah satunya yang dilaksanakan oleh BIMC Nusa Dua di Bali. Pada 11-12, 30 Agustus dan 22 September 2019, Perseroan memberikan pengembangan keterampilan bagi perempuan prasejahtera bekerja sama dengan Bali Wise Foundation. Kegiatan ini diikuti oleh 20 orang peserta dan juga difasilitasi oleh dokter dan perawat dari BIMC Nusa Dua.

Dengan bekerja sama dengan Universitas Pelita Harapan, Perseroan juga berkontribusi pada SDG-4 Pendidikan Berkualitas melalui program beasiswa. Setelah lulus, penerima beasiswa memperoleh kesempatan untuk bekerja di Siloam Hospitals. Program ini membantu meningkatkan jumlah perawat di Indonesia, sekaligus memberikan bantuan pendidikan kepada siapa saja yang memiliki keterampilan namun tidak memiliki kemampuan finansial yang cukup.

Adapun setiap unit rumah sakit kami memiliki program dan aktivitas yang berbeda sesuai dengan kebutuhan masyarakat sekitarnya. Setiap kegiatan dilakukan oleh dokter dan/atau perawat dari rumah sakit dan melibatkan pemangku kepentingan yang relevan termasuk komunitas setempat. Pada setiap

In addition to activities in the health sector, the Company also implements CSR activities aimed at empowering the community. One of them is implemented by BIMC Nusa Dua in Bali. On 11-12, 30 August and 22 September 2019, the Company provided skills development for underprivileged women in collaboration with the Bali Wise Foundation. This activity was attended by 20 participants and also facilitated by doctors and nurses from BIMC Nusa Dua.

In collaboration with Pelita Harapan University, the Company also contributes to SDG-4 Quality Education through a scholarship program. After graduating, scholarship recipients have the opportunity to work at Siloam Hospitals. This program helps increase the number of nurses in Indonesia, as well as providing educational assistance to anyone who has the skills but does not have sufficient financial ability.

Each hospital unit has different programs and activities according to the needs of the surrounding community. Each activity is carried out by doctors and/or nurses from the hospital and involves relevant stakeholders including the local community. In every socialization activity, the Company also introduces Siloam Hospitals Healthcare

kegiatan sosialisasi, Perseroan juga memperkenalkan pelayanan dan fasilitas kesehatan Siloam Hospitals dan memberikan topik edukasi yang sedang diminati oleh masyarakat setempat.

Services and facilities and provides educational topics that are of interest to the local community.

Berikut adalah kegiatan CSR yang dilakukan oleh beberapa unit kami:

The CSR activities conducted by some of our hospital units are as follows:

<p><b>Pelayanan Kesehatan Gratis bagi Masyarakat Kurang Mampu</b> Free Healthcare Services for the Underprivileged</p>  <p>Kegiatan pemeriksaan Kesehatan lansia di Panti Werda Agape Tondano Blood Sugar Examination for elderly residents of Agape Nursing Home</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemeriksaan kesehatan gratis bagi masyarakat yang tinggal di sekitar Siloam Hospitals Bogor</li> <li>• Bersamaan dengan peringatan Kemerdekaan Republik Indonesia, Siloam Hospitals Bogor mengadakan pengobatan gratis bagi warga prasejahtera di sekitar RS. Kerja sama serupa dilakukan Siloam Hospitals Lippo Village bekerja sama dengan Kementerian Tenaga Kerja.</li> <li>• BIMC Nusa Dua menyelenggarakan Mini MCU bagi masyarakat prasejahtera di Bali Bersama dengan acara Bualu Culture Festival pada September dan November 2019</li> <li>• Pemeriksaan kesehatan Gula Darah Sewaktu (GDS) bagi lanjut usia penghuni Panti Werda Agape Tondano oleh Siloam Hospitals Manado</li> <li>• Pengobatan gratis bagi masyarakat di Bekasi dan sekitarnya sekaligus memperkenalkan RS Sentosa dan rujukan BPJS yang sekaligus salah satu Siloam Hospitals Group.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Free medical check-up for the nearby residents of Siloam Hospitals Bogor</li> <li>• In conjunction with the commemoration of the Independence of the Republic of Indonesia, Siloam Hospitals Bogor held free medical treatment for nearby underprivileged residents. A similar collaboration was carried out by Siloam Hospitals Lippo Village in collaboration with the Ministry of Manpower.</li> <li>• BIMC Nusa Dua held a Mini MCU for underprivileged communities in Bali along with the Bualu Culture Festival in September and November 2019</li> <li>• Blood Sugar Examination for elderly residents of Agape Nursing Home by Siloam Hospitals Manado</li> <li>• Free health treatment for the nearby residents during the Introduction of Sentosa Hospital Bekasi and BPJS referral which is also one of Siloam Hospitals Group.</li> </ul>
<p><b>Pengembangan Pelayanan Kesehatan di Daerah Terpencil</b> Development of Healthcare Services in Remote Areas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dengan Siloam Daboto dan Siloam Danowage, Siloam Hospitals meningkatkan kemitraan dengan pusat kesehatan masyarakat (Posyandu) di Papua dan juga Pusat Kesehatan Mamit dan Yayasan Pendidikan Harapan Papua, dengan mengembangkan prasarana kesehatan di wilayah terpencil.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• With Siloam Daboto and Siloam Danowage, Siloam Hospitals are increasing partnerships with community health centers (Posyandu) in Papua and also the Mamit Health Center and the Papua Hope Education Foundation, by developing health infrastructure in remote areas.</li> </ul>
<p><b>Donasi</b> Donation</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sumbangan pelaksanaan hari raya kurban bagi masyarakat di sekitar Siloam Hospitals Surabaya</li> <li>• Sumbangan paket kebutuhan bahan pokok bagi keluarga pemulung, penyapu jalan, dan pemungut sampah di sekitar Siloam Hospitals Manado yang diberikan kepada 20 keluarga</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribution to the celebration of Moslem feast day for the community around Siloam Hospitals Surabaya</li> <li>• Donation of packages of basic necessities for scavengers, street sweepers and garbage collectors around the Siloam Hospitals Manado, which were given to 20 families</li> </ul>



**Penanggulangan Bencana**  
 Disaster Management

- Perseroan menyelenggarakan pelayanan kesehatan berupa obat-obatan, tenaga perawat, dan bahkan tenaga dokter di wilayah yang terkena bencana. Selama tsunami yang belum lama ini terjadi di Palu, Banten dan gempa bumi Lombok, bantuan terus kami berikan hingga waktu yang cukup lama.
- Penyelenggaraan Posko Kesehatan pada saat bencana banjir di wilayah Bekasi dan sekitarnya. Kegiatan ini bekerja sama dengan 2 Rumah sakit Siloam Area Bekasi lainnya. Warga berterima kasih sekali dengan adanya kegiatan ini. Kegiatan ini dilakukan sebanyak 3 kali di lokasi yang berbeda-beda
- The Company organizes healthcare services in the form of medicines, nurses, and even doctors in the disaster-affected areas. During the recent tsunami in Palu, Banten and the Lombok earthquake, we continued to provide assistance for quite a long time.
- Organizing Health Posts during floods in Bekasi and the surrounding areas. This activity is in collaboration with 2 other Siloam Hospitals in the area of Bekasi. Residents are very grateful for this activity. This activity was carried out 3 times in different parts of Bekasi

**Pendidikan dan Promosi Kesehatan bagi Masyarakat**  
 Education and Health Promotion to the Community



Masyarakat Tlogosari yang antusias mengikuti sosialisasi dari Siloam Hospitals  
 The Tlogosari community shows enthusiasm while participating in the socialization from Siloam Hospitals



Ibu-ibu Jemaah pengajian dengan tekun mendengarkan penjelasan dr. Patrick Bayu, SpOG & dr. Lucky Faizal tentang Kesehatan perempuan  
 Women Quran study group diligently listened to the explanation of Dr. Patrick Bayu, SpOG & Dr. Lucky Faizal on Women's Health

- Bekerja sama dengan Universitas Maranatha Bandung, Klinik Margi Martin, dan Klinik Rafael, Siloam Hospitals memberikan edukasi dan pelayanan kesehatan di berbagai desa. Fokus lain adalah diagnosa dan penanganan penyakit serius seperti malaria dan TBC. Pelayanan lain yang diberikan adalah perawatan prenatal, keperawatan dan kesehatan masyarakat, seperti informasi tentang cara mencuci tangan, imunisasi, pemberian vitamin A, pencegahan parasit, dan pemeriksaan Kesehatan
- Kami mengadakan seminar publik agar peserta dapat mempelajari tentang cara hidup sehat dan memperoleh pengetahuan tentang beberapa penyakit tertentu. Seminar untuk dokter juga diadakan agar dokter berpeluang untuk membahas perkembangan terkini di bidang pelayanan kesehatan
- Siloam Hospitals Semarang memberikan sosialisasi, edukasi, dan pemeriksaan Kesehatan gratis bagi masyarakat Tlogosari – Semarang
- Edukasi kesehatan disampaikan oleh Paviliun B Siloam Hositals Lippa Karawaci kepada komunitas (penghuni perumahan, ibu-ibu pengajian, kelompok lansia, dan jemaat gereja) dengan tujuan meningkatkan pengetahuan kesehatan masyarakat.
- Tema edukasi antara lain:
  - Kesehatan di kehidupan sehari-hari
  - Perdarahan dan Menopause
  - Diabetes Mellitus
  - Tekanan Darah Tinggi dan Kencing Manis
  - Katarak dan Kesehatan Mata
  - Gagal Ginjal
  - TB Paru
  - Perdarahan Rahim Abnormal
  - Pengetahuan kehamilan
  - Pola hidup sehat
- Edukasi Kesehatan kepada masyarakat Bekasi dan sekitarnya dilakukan oleh RS Siloam di Bekasi dengan topik osteoarthritis kepada Paguyuban Lansia Aren Jaya dan pengetahuan pertolongan pertama kecelakaan lalu lintas kepada komunitas Grab Bekasi.
- Cooperating with Maranatha University of Bandung, Margi Martin Clinic, Rafael Clinic, and Siloam Hospitals provides education and Healthcare Services in various villages. Another focus is on diagnosing and managing serious diseases such as malaria and tuberculosis. Other services provided are prenatal care, nursing and public health, such as socialization on how to wash hands properly, immunization, distribution of vitamin A, prevention of parasites, and medical check-up.
- We hold public seminars so participants can learn about healthy living and gain knowledge about certain diseases. Seminars for doctors are also conducted, so that doctors have the opportunity to discuss the latest developments in the field of Healthcare Services
- Siloam Hospitals Semarang provides free socialization, education and health check-ups for the Tlogosari - Semarang
- Health education is delivered by Paviliun B Siloam Hositals Lippa Karawaci to the surrounding community (housing residents, women Quran study group, elderly groups, and church members) with the aim of increasing public health knowledge.
- The education themes include:
  - Health in everyday lives
  - Bleeding and Menopause
  - Diabetes Mellitus
  - High blood pressure and diabetes
  - Cataracts and Eye Health
  - Kidney Failure
  - Pulmonary Tuberculosis
  - Abnormal Uterine Bleeding
  - Knowledge of pregnancy
  - Healthy lifestyle
- Siloam Hospitals Bekasi provides health education for the people of Bekasi and its surrounding areas with the topic of osteoarthritis to the Aren Jaya Elderly Society and first-aid knowledge of traffic accidents to the Bekasi Grab community.







# KEPEDULIAN TERHADAP LINGKUNGAN

COMMITMENT TO ENVIRONMENT

94 Kepedulian terhadap Lingkungan  
Commitment to Environment

---





# KEPEDULIAN TERHADAP LINGKUNGAN

## COMMITMENT TO ENVIRONMENT



### KOMITMEN KAMI

Kami berkomitmen untuk bertanggung jawab terhadap lingkungan Siloam Hospitals dengan melakukan pengurangan dampak lingkungan dari kegiatan perusahaan melalui penghematan energi listrik, air, upaya mereduksi emisi serta mengelola limbah sesuai ketentuan.

Sebagai usaha penyedia jasa pelayanan kesehatan, keberlanjutan lingkungan dalam kegiatan operasional Siloam Hospital merupakan aspek penting. Sesuai rujukan dari UU No. 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup, kami berupaya berkontribusi terhadap pelestarian lingkungan hidup.

Siloam Hospitals melakukan pengelolaan dampak lingkungan sesuai skema perlindungan lingkungan kami pada AMDAL (Analisis Mengenai Dampak Lingkungan) dan UKL-IPL (Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan). Kami menerapkan standar

### OUR COMMITMENT

We commit to be responsible of Siloam Hospital's environment by reducing the environmental impact from its activities through electricity and water savings, emission reduction efforts and waste management according to regulations.

As a healthcare service provider, environmental sustainability in Siloam Hospitals' operational activities is an important aspect. In accordance to Law No. 32 of 2009 concerning Environmental Protection and Management, we strive to contribute to environmental conservation.

Siloam Hospitals conducts environmental impact management according to our environmental protection scheme AMDAL (Environmental Impact Analysis) and UKL-IPL (Management and Environmental Monitoring). We apply this standard to all vulnerable



Sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan, keberlanjutan lingkungan dalam kegiatan operasional Siloam Hospitals merupakan aspek penting.

As a healthcare service provider, environmental sustainability in Siloam Hospitals' operational activities is an important aspect.



ini untuk semua area yang rentan untuk meminimalkan dampak negatif pada lingkungan dan masyarakat.

### Material

Siloam Hospitals menggunakan alat kesehatan dengan bahan yang aman bagi pasien maupun lingkungan sebagai sarana kegiatan. Berdasarkan Perpres No 21 Tahun 2009 tentang Rencana Aksi Nasional Pengurangan dan Penghapusan Merkuri dalam penggunaan alat kesehatan, kegiatan rumah sakit kami kini tidak lagi menggunakan bahan yang mengandung merkuri yang biasanya dijumpai pada termometer dan tensimeter.

### Energi

Sumber energi listrik yang dipergunakan Siloam Hospitals berasal dari Perusahaan Listrik Negara (PLN). Listrik sangat penting bagi kegiatan rumah sakit karena berkaitan erat dengan penggunaan alat kesehatan penunjang kesehatan pasien dan kegiatan operasional rumah sakit. Upaya pengurangan penggunaan dilakukan dengan mematikan listrik

areas to minimize negative impacts on the environment and society.

### Material

Siloam Hospitals uses medical devices that are safe for patients and the environment to support its service. Based on Presidential Decree No.21 of 2009 concerning the National Action Plan for Mercury Reduction and Elimination in the use of medical devices, now our hospital activities no longer use mercury-containing materials which are usually found on thermometers and blood pressure measurement devices.

### Energy

The source of electricity of Siloam Hospitals comes from the National Electricity Company (PLN). Electricity is very important for hospital activities because it is closely related to the use of medical devices to support patients' health and hospital operational activities. Efforts to reduce the use of electricity are carried out by turning off electricity in



pada ruang yang tidak terpakai, penggunaan alat kesehatan dan peralatan pendukung yang hemat energi.

the unused space and using energy-efficient medical devices and supporting equipment.

Perusahaan juga mulai beralih menggunakan tenaga panas matahari dan gas alam untuk sistem pemanasan air. Perusahaan bersama dengan Turnkey Group juga melakukan proyek penghematan energi di sistem pendinginan gedung yang juga berkontribusi pada upaya mengurangi emisi Gas Rumah Kaca.

The Company has also begun switching to use solar thermal energy and natural gas for water heating systems. The Company, together with Turnkey Group, is also undertaking energy saving projects in building's air-conditioning cooling systems which also contribute to efforts of reducing greenhouse gas emissions.

### Pemakaian Listrik

Use of Electricity

Uraian	2019	2018	2017	Description
Penggunaan Listrik (kWh)*	82.318.523 (36 RS   Hospitals)	75.746.756 (27 RS   Hospitals)	61.134.741 (19 RS   Hospitals)	Use of Electricity (kWh)*
Pemakaian BBM (liter)	291.395 (37 RS   Hospitals)	264.999 (33 RS   Hospitals)	235.590 (20 RS   Hospitals)	Use of Gasoline

### Air

Siloam Hospital menggunakan air bersih untuk keperluan pasien maupun staf terkait kebersihan dan sanitasi. Sumber air utama yang digunakan berasal dari PDAM dan WTP area sekitar apabila ada, sedangkan untuk cadangan saat kritis, beberapa unit juga memiliki persediaan air tanah. Efisiensi penggunaan air dilakukan melalui kampanye penggunaan air dan pemeliharaan instalasi air di Gedung-gedung rumah sakit.

### Water

Siloam Hospital uses clean water for the needs of patients and staff related to cleanliness and sanitation. The source of water comes from PDAM and WTP from the surrounding area, if available, while for critical time reserves, some units also have a ground water supply. Water usage efficiency is done through water usage campaigns and maintenance of water installations in hospital buildings.

Peningkatan pemakaian air dari tahun 2017-2019 berbanding lurus dengan tingkat peningkatan pasien di rumah sakit.

The increase of water usage from 2017-2019 is directly proportional to the rate of increase in hospital patients.

### Pemakaian Air

Use of Water

Uraian	2019	2018	2017	Description
Penggunaan Air (m <sup>3</sup> )	1.269.015 (33 RS   Hospitals)	1.170.705 (26 RS   Hospitals)	881.738 (19 RS   Hospitals)	Water Usage (m <sup>3</sup> )

### Perubahan Iklim

Kegiatan operasional Siloam Hospital berkontribusi terhadap pelepasan Gas Efek Rumah Kaca (GRK) yang akan berdampak pada perubahan iklim terutama berasal dari penggunaan energi dan BBM pada kegiatan transportasi dan pembangkit listrik generator set.

### Climate Change

Siloam Hospitals' operational activities contribute to Greenhouse Gas (GHG) emissions which will have an impact on climate change mainly from energy and fuel use in transportation and power generator set.

Upaya mengurangi dan mencegah emisi Gas Rumah Kaca (GRK) dilakukan dengan penghematan energi, penggunaan APAR yang lebih ramah lingkungan untuk mereduksi emisi zat perusak ozon, pergantian freon R22 ke freon produksi lokal yang lebih ramah lingkungan. Pergantian freon ini diperkirakan akan menghemat penggunaan listrik sebesar 25% dan mengurangi emisi GRK.

Efforts to reduce and prevent greenhouse gas (GHG) emissions are carried out by energy saving, the use of environmental-friendly APAR to reduce emissions of ozone depleting substances, substitution of the use of Freon R22 to local-produced freon which is more environmentally friendly. Freon replacement is expected to save electricity usage by 25% and reduce GHG emissions.



## Limbah

Limbah utama yang dihasilkan dari kegiatan rumah sakit berupa limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (B3) padat, non B3 dan air limbah. Limbah padat yang dihasilkan perusahaan terdiri dari limbah rumah tangga dan limbah infectious (jarum suntik, sisa-sisa medis, obat-obatan).

Saat ini Siloam Hospital telah melakukan pengendalian limbah dengan mengurangi penggunaan bahan penghasil limbah serta bekerja sama dengan pihak ketiga terkait pengendalian limbah B3. Untuk pembuangan limbah B3, perusahaan melakukan kerja sama dengan pihak ketiga, dimulai dari pengangkutan limbah sampai ke penghancuran.

Perseroan mulai mengganti sistem pemusnahan limbah dari yang tadinya menggunakan insinerator oleh pihak ketiga, menjadi sistem yang lebih ramah lingkungan, yakni *autoclave*. Autoclave merupakan alat penghancur limbah B3 yang lebih ramah lingkungan dengan cara mensterilkan limbah B3 yang akan dicacah menjadi limbah padat steril berpotongan kecil yang bisa dibuang sebagai limbah rumah tangga. Saat ini, penggunaan *autoclave* sudah melewati tahap uji coba namun belum dipergunakan karena masih menunggu lisensi dari pemerintah untuk penggunaan operasionalnya. Hingga saat ini, sudah ada 4 rumah sakit yang sedang dalam pengajuan persetujuan dari regulator.

Sedangkan pengendalian limbah cair melalui pengolahan sistem Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL) yang hasil pengolahan airnya dapat digunakan kembali untuk penyiraman maupun diteruskan menuju saluran atau sungai dekat lokasi rumah sakit.

### Timbulan Limbah Waste Generation

Uraian	2019	2018	2017	Description
Limbah B3 (kg)*	1.002.569,3 kg (34 RS)	692.361,3 kg (20 RS)	600.049,4 kg (16 RS)	Toxic and Hazardous Waste (kg)*
Limbah Non B3 (kg)**	2.360.171,9 kg (28 RS)	1.548.313,8 kg (16 RS)	1.148.050 kg (11 RS)	Non toxic and hazardous waste (kg)**
Debit Air Limbah (m3)*	410.687,9 m3 (25 RS)	66.761,1 m3 (13 RS)	194.275,8 m3 (10 RS)	Liquid waste Debit (m3)*

## Mekanisme Pengaduan Lingkungan

Perseroan menerima masukan dari masyarakat yang terkait dengan pengelolaan lingkungan melalui masing-masing rumah sakit yang kemudian ditindaklanjuti sesuai dengan kondisi yang dihadapi bekerja sama dengan pemangku kepentingan terkait.

## Waste

The main waste generated from hospital activities is in the form of solid hazardous and toxic (B3) waste, non-hazardous and liquid waste. Solid waste produced by the company consists of household waste and infectious waste (syringes, medical waste, medicines).

Currently Siloam Hospitals has carried out waste control by reducing the use of waste-producing materials and cooperating with third parties related to B3 waste control. For disposal of B3 waste, the company cooperates with third parties, from the transportation of waste to its disposal sites.

The Company began to replace the waste disposal system from previously using incinerator by a third party, to a more environmentally friendly system, the autoclave. The autoclave is a more environmentally friendly B3 waste crusher by sterilizing B3 waste which will be chopped into small, sterile, solid waste that can be disposed as household waste. At present, the use of autoclaves has passed the trial phase and is still waiting for a license from the government for operational use. To date, there are already 4 hospitals that are currently in the submission of approval from the regulator.

Whereas the control of liquid waste is carried out through the installation of the Waste Water Treatment Plant (IPAL) in which the results of the water treatment can be re-used for watering and/or forwarded to the canal or river near the hospital location.

## Environmental Complaints Mechanisms

The Company receives input from the community related to environmental management through each hospital which is then followed-up in accordance with the conditions faced in collaboration with relevant stakeholders.





# PELAYANAN KESEHATAN UNGGULAN

LEADING HEALTHCARE SERVICES

- 102 Akses dan Pelayanan Kesehatan  
Healthcare Access and Services
  - 105 Keselamatan Pasien  
Patient Safety
  - 109 Fokus pada Kualitas  
Focus on Quality
-



# AKSES DAN PELAYANAN KESEHATAN

## HEALTHCARE ACCESS AND SERVICES



### KOMITMEN KAMI MEMBERIKAN PELAYANAN YANG SETARA

Siloam Hospitals berkomitmen untuk memberikan pelayanan kesehatan secara berkelanjutan dengan standar internasional kepada masyarakat Indonesia melalui jaringan rumah sakit swasta nasional yang kuat. Perseroan mendukung program Pemerintah dengan terus memperkuat kemitraan kami dengan program asuransi kesehatan BPJS Kesehatan, dengan demikian tujuan menyediakan perawatan kesehatan yang setara bagi semua orang di seluruh Indonesia menjadi selaras.

#### Akses dan Pelayanan Kesehatan

Per 31 Desember 2019 Siloam Hospitals Group memiliki 37 rumah sakit, 26 di antaranya sudah dapat melayani pasien BPJS Kesehatan, yang tersebar di Sumatera, Jawa, Bali, Kalimantan dan Sulawesi.

### OUR COMMITMENT TO PROVIDE EQUAL SERVICES

Siloam Hospitals is committed to provide sustainable healthcare services with international standard to the people of Indonesia through a strong network of national private hospitals. The Company supports the Government's program by continuing to strengthen our partnership with the BPJS Health insurance program, thus aligning harmoniously with the goal of providing equal healthcare for all Indonesian people.

#### Healthcare Access and Services

As of December 31, 2019 Siloam Hospitals Group has 37 hospitals, 26 of which were able to serve BPJS Health Insurance patients, located across Sumatera, Java, Bali, Kalimantan and Sulawesi.



**Siloam Hospitals didukung oleh 3.184 dokter, di mana 2.533 di antaranya adalah spesialis, serta 7.660 perawat, teknisi kesehatan dan staf yang dapat menyediakan perawatan bagi 2,75 juta pasien.**

Siloam Hospitals is supported by 3.184 doctors, of which 2,533 are specialists, as well as 7,660 nurses, health technicians and support staff who can provide care for 2,75 million patients.



Pada tahun 2019, Siloam Hospitals menerima 2,75 juta kunjungan rawat jalan dan 250 ribu rawat inap; masing-masing naik dari 2,39 juta pasien rawat inap dan 206 ribu rawat inap pada tahun 2018. Jaringan rumah sakit Perseroan melayani 359 ribu kunjungan gawat darurat, naik dari 295 ribu kunjungan di tahun sebelumnya. Tingkat Hunian Tempat Tidur mencapai sebesar 64% dengan rata-rata lama menginap (ALOS) 3,4 hari dan 3.679 tempat tidur operasional, naik dari 3.513 tempat tidur operasional pada 2018. Pertumbuhan kunjungan dan rawat inap menunjukkan kenaikan kepercayaan masyarakat dan mitra kepada produk dan pelayanan Siloam Hospitals.

Siloam Hospitals didukung oleh 3.184 dokter, di mana 2.533 di antaranya adalah spesialis, serta 7.660 perawat, teknisi kesehatan dan staf pendukung yang dapat menyediakan perawatan bagi 2,75 juta pasien.

In 2019, Siloam Hospitals received 2,75 million outpatient visits and 250 thousand inpatients; each increased from 2.39 million outpatients and 206 thousand inpatients in 2018. The Company's hospital network serves 359 thousand emergency unit visits, growing from 295 thousand in the previous year. Bed Occupancy Rate reaches 64% with an average length of stay (ALOS) 3,4 days and 3.679 operational beds, increasing from 3,513 operational beds in 2018. Growth in visits and hospitalization shows an increase in community and partner confidence in Siloam Hospitals; products and services.

Siloam Hospitals is supported by 3.184 doctors, of which 2,533 are specialists, as well as 7,660 nurses, health technicians and support staff who can provide care for 2,75 million patients.





## Akreditasi Rumah Sakit

Setiap unit Siloam Hospitals harus memenuhi Persyaratan Akreditasi Rumah Sakit Nasional. Hingga akhir tahun 2019, kami bangga telah mendapatkan 38 akreditasi rumah sakit yang berbeda, termasuk 34 KARS (Komisi Akreditasi Rumah Sakit Indonesia), 3 JCI, dan 1 *Australian Council on Healthcare Standards accreditation*.

Untuk memberikan pelayanan berstandar internasional, Siloam Hospitals menerapkan standar akreditasi rumah sakit baik lokal maupun global. Siloam Hospitals Lippo Karawaci, Rumah Sakit Umum Siloam Kebon Jeruk, dan Rumah Sakit Umum Siloam Bali telah diakreditasi oleh Joint Commission International (JCI), sementara BIMC Nusa Dua diakreditasi oleh Dewan Australia untuk Standar Kesehatan (ACHS).

Untuk mendukung akreditasi, Perseroan membentuk Quality Team di kantor pusat yang bertugas untuk mempersiapkan dan membantu kelompok kerja di setiap rumah sakit untuk memelihara akreditasi dan mempersiapkan akreditasi ulang 3 tahunan.

### Kegiatan Quality Team 2019:

- Konferensi: 16 HU (Hospital Unit) dengan total 107 jam, rata-rata 2 jam untuk setiap kelompok kerja.
- Bimbingan dengan *site visit*: 16 HU dengan total 53 hari kunjungan
- Audit: 10 HU dengan total 26 hari kunjungan

### Tenaga Kerja Kesehatan Profesional

Semua ahli kesehatan pada Siloam Hospitals sepenuhnya memenuhi syarat dan mematuhi standar medis tertinggi. Untuk mencapai hal ini, Perseroan memeriksa dan memverifikasi semua ahli kesehatan yang mempunyai sertifikasi pada saat perekrutan, dan diuji ulang setiap 3 tahun. Perseroan melakukan *Primary Source Verification* untuk memeriksa dokumen-dokumen kualifikasi tiap individu.

## Hospital Accreditation

Each Siloam Hospitals unit must meet the National Hospital Accreditation Requirements. Until the end of 2019, we are proud to have been awarded a total of 38 hospital accreditations, consisting of 34 KARS accreditations (Indonesian Commission on Accreditation of Hospitals), 3 JCI accreditations, and 1 Australian Council on Healthcare Standards accreditation.

To provide international standard services, Siloam Hospitals applies both global and local hospital accreditation standards. Siloam Hospitals Lippo Karawaci, Rumah Sakit Umum Siloam Kebon Jeruk, and Rumah Sakit Umum Siloam Bali are accredited by the Joint Commission International (JCI), while BIMC Nusa Dua is accredited by the Australian Council for Health Standards (ACHS).

To support the accreditation, the Company forms a Quality Team at the head office whose task is to prepare and assist working groups in each hospital to maintain accreditation and prepare for triennial re-accreditation.

### Quality Team Activities 2019:

- Conferences: 16 HU (Hospital Unit) For a total of 107 hours, an average of 2 hours for each work group.
- Guidance with site visit: 16 HU with a total of 53 visit days
- Audit: 10 HU with a total of 26 visit days

### Professional Health Workers

All healthcare experts at Siloam Hospitals are fully qualified and comply to the highest medical standard. To achieve this, the Company checks and verifies all certified healthcare professionals at the time of recruitment, and is retested every 3 years. The Company conducts Primary Source Verification to examine the qualification documents of each individual.

# KESELAMATAN PASIEN

## PATIENT SAFETY



Siloam Hospitals menerapkan prinsip-prinsip dalam International Patient Safety Goals (IPSG's) di seluruh kegiatan rumah sakit.

Siloam Hospitals applies the principles of the International Patient Safety Goals (IPSG's) throughout all hospital activities.



**K**eselamatan pasien adalah aspek terintegrasi dalam keseluruhan pelayanan di Siloam Hospitals yang tidak saja ditujukan dalam melaksanakan perawatan pasien tetapi juga bagi keluarga pasien. Penerapan keselamatan pasien rumah sakit merupakan perwujudan Permenkes No.1691/2011 tentang Keselamatan Pasien Rumah Sakit.

Patient safety is an integrated aspect of the overall Siloam Hospitals healthcare service that is not only aimed at carrying out patient care but also for the patient's family. The application of hospital patient safety is an embodiment of Permenkes No.1691/2011 on Hospital Patient Safety.

### Kebijakan dan Prosedur

Siloam Hospitals menerapkan sistem QPulse yang merupakan sumber seluruh kebijakan dan prosedur yang berlaku di rumah sakit yang ada kaitannya dengan keselamatan pasien. Sistem ini bertujuan untuk memastikan keberlangsungan standar-standar yang berlaku dan memelihara asuhan pasien dan tingkat keselamatan di rumah sakit.

### Policies and Procedures

Siloam Hospitals applies the QPulse system which is a repository of all existing policies and procedures in the hospitals that are related to patient safety. This system aims to ensure the sustainability of applicable standards and maintain patient care and safety at the hospital.

Setiap rumah sakit dalam jaringan Siloam Hospitals dapat mengakses QPulse melalui sistem akses yang dijamin keamanannya. Seluruh kebijakan dan prosedur, total sebanyak 833 kebijakan yang ada di dalamnya diperiksa setiap 3 tahun atau manakala diperlukan.

Every hospital in the Siloam Hospitals network can access QPulse through an secured access system. All policies and procedures, a total of 833 policies included therein are inspected every 3 years or when necessary.

### Manajemen Risiko

Mengurangi risiko pada pasien adalah landasan dan merupakan tanggung jawab utama Siloam Hospitals. Kami mencapai ini melalui:

- Menerapkan dan memantau sistem untuk melaporkan risiko dan insiden;
- Memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kejadian yang tidak diharapkan;

### Risk management

Reducing risk to patients is the foundation and is the main responsibility of Siloam Hospitals. We achieve this through:

- Implementing and monitoring risk/incidents reporting systems;
- Understanding the factors that influence unexpected events;

- Belajar dari pengalaman atas kejadian yang tidak diharapkan (studi kasus);
- Mengambil langkah-langkah untuk mencegah terulang kembalinya kejadian yang tidak diharapkan;
- Mengembangkan suatu sistem untuk mengurangi risiko;
- Mengadakan pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan.
- Learning from experiences of unexpected events (case studies);
- Take steps to prevent recurrence of unexpected unwanted events;
- Develop a system to reduce risk;
- Conduct sustainable education and training.

## Penerapan International Patient Safety Goals

Siloam Hospitals menerapkan prinsip-prinsip dalam International Patient Safety Goals (IPSG's) di seluruh kegiatan rumah sakit. IPSG memuat standar-standar yang diterbitkan oleh Joint Commission International (JCI) sebagai bagian dari standar kualitas dan keselamatan pelayanan kesehatan yang berfokus pada pasien. Salah satu standar tersebut adalah 6 standar baku yang diterapkan Siloam Hospitals.

## Application of International Patient Safety Goals

Siloam Hospitals applies the principles of the International Patient Safety Goals (IPSG's) throughout all hospital activities. IPSG includes standards issued by the Joint Commission International (JCI) as a part of quality standards and safety of patient-focused healthcare services. Few of these standards are the 6 basic standards that are applied by Siloam Hospitals.

### Hasil Asesmen IPSG tahun 2019 IPSG Assessment Result in 2019

Bulan Month	Kepatuhan Identifikasi Pasien Compliance in Patient Identification	Tidak Terlaporkannya Hasil Kritis Failure to Report Critical Results	Insiden Keamanan Obat yang perlu Diwaspadai High Alert Medication	Tidak Dilakukannya Penandaan Lokasi Operasi Failure To Mark Surgery Locations	Kepatuhan Cuci Tangan Compliance in Hand Washing Practice	Kepatuhan Upaya Pencegahan Risiko Cedera Akibat Jatuh pada Pasien Rawat Inap Compliance in Prevention of Falls Risk for in Patients
	IPSG.1	IPSG.2	IPSG.3	IPSG.4	IPSG.5	IPSG.6
Jan	91%	5%	96%	0.57%	78%	87%
Feb	94%	4%	97%	1.86%	78%	87%
Mar	94%	10%	100%	0.79%	80%	88%
Apr	95%	2%	92%	0.91%	80%	89%
May	96%	2%	94%	0.37%	80%	89%
Jun	97%	6%	79%	0.15%	81%	93%
Jul	97%	4%	100%	0.60%	81%	94%
Aug	95%	1%	100%	0.18%	82%	95%
Sep	96%	17%	96%	0.46%	82%	94%
Oct	97%	18%	100%	1.24%	81%	95%
Nov	96%	15%	100%	0.32%	82%	93%
Dec	96%	13%	100%	0.19%	81%	92%

## Insiden dan Manajemen Risiko

Siloam Hospitals memantau serangkaian indikator yang telah ditetapkan setiap bulan yang disebut *Group Wide Indicators* (GWI). GWI merupakan indikator akuntabilitas unit setiap rumah sakit untuk keselamatan pasien. GWI Perseroan dibandingkan dengan persyaratan nasional dan berstandar internasional.

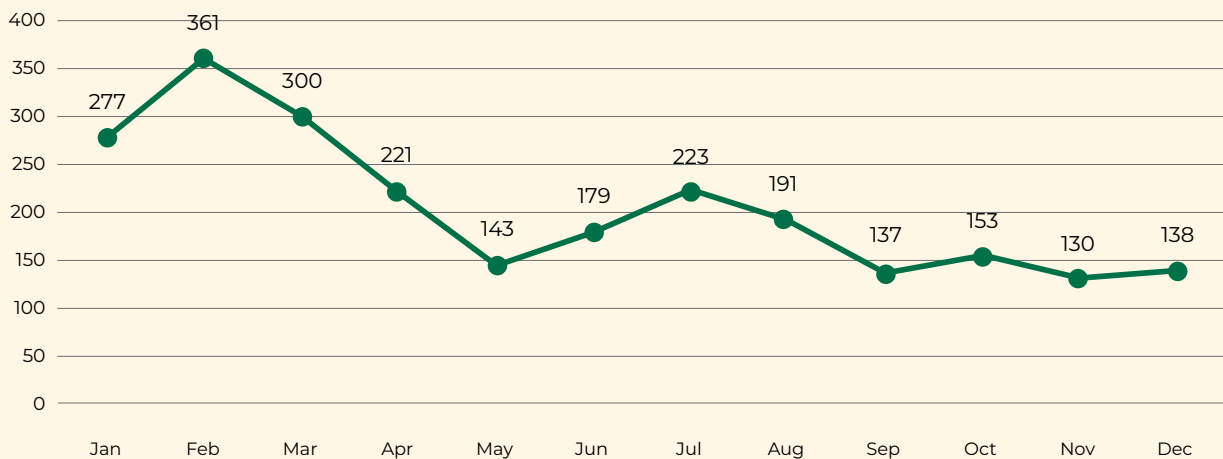
Perseroan juga memantau dan mengevaluasi insiden dan risiko yang terkait dengan keselamatan pasien, tujuannya adalah untuk memastikan perbaikan pada setiap insiden dan pencegahan agar insiden serupa tidak terulang kembali. Dari hasil penilaian, jumlah risiko yang dilaporkan cenderung menurun.

## Incident and Risk Management

Siloam Hospitals monitors a set of indicators that have been determined every month, called the *Group Wide Indicators* (GWI). GWI is an indicator of the accountability of each hospital unit for patient safety. The Company's GWI is compared to national and international standard requirements.

The Company also monitors and evaluates incidents and risks related to patient safety, aiming at ensuring improvement in each incident and prevention so that similar incidents do not recur. From the results of the assessment, the amount of risk reported tends to decrease.

Jumlah Risiko Terlapor Sepanjang 2019  
Number of Reported Risk Throughout 2019



## Survei Budaya Keselamatan Pasien

Siloam Hospitals melakukan survei budaya keselamatan pasien kepada tenaga kerja di lingkungan rumah sakit. Survei ini penting, karena pelaksanaan sistem manajemen keselamatan pasien di rumah sakit sangat bergantung pada kepedulian dan kemampuan tenaga kerja dalam memahami dan melaksanakan kebijakan dan prosedur yang berlaku.

Survei budaya keselamatan pasien telah dilakukan pada Maret 2018 dan November 2019. Hasil survei ini diperbandingkan dengan *Australian Healthcare Research Quality Organization*, yang menjadi tolok ukur bagi rumah-rumah sakit global yang melakukan survei serupa.

## Patient Safety Culture Survey

Siloam Hospitals conducts a patient safety culture survey to workers in the hospital environment. This survey is important, because the implementation of the patient safety management system in a hospital is very dependent on the care and ability of the workforce to understand and implement the applicable policies and procedures.

The patient safety culture survey was conducted in March 2018 and November 2019. The results of these surveys were compared with the *Australian Healthcare Research Quality Organization*, which is a benchmark for global hospitals that conduct similar surveys.

Pada survei 2019, Siloam Hospitals mencatatkan kinerja yang lebih baik daripada tolok ukur yang ditetapkan pada kategori *Organizational Learning dan Teamwork Across Units*.

In the 2019 survey, Siloam Hospitals recorded better performance than the benchmarks determined in the *Organizational Learning and Teamwork Across Units* categories.

No.	Category	AHRQ 2018	Siloam Hospitals 2018	Siloam Hospitals 2019	Category
1	Kerjasama dalam Tim	82	77	77	Teamwork Within Units
2	Ekpektasi Penyelia/Manager dan Tindakan yang Mengedepankan Keselamatan Pasien	80	61	61	Supervisor/Manager Expectations & Actions Promoting Patient Safety
3	Pembelajaran Organisasi – Perbaikan berkelanjutan	72	81	81	Organizational Learning—Continuous Improvement
4	Dukungan Manajemen terhadap Keselamatan Pasien	72	63	62	Management Support for Patient Safety
5	Persepsi secara Keseluruhan terhadap Keselamatan Pasien	66	66	50	Overall Perceptions of Patient Safety
6	Masukan & Komunikasi Kesalahan	69	49	68	Feedback & Communication about Error
7	Keterbukaan Komunikasi	66	59	51	Communication Openness
8	Frekuensi Pelaporan Kejadian	67	51	57	Frequency of Events Reported
9	Kerjasama Antar Unit	62	64	62	Teamwork Across Units
10	Kepegawaian	53	28	46	Staffing
11	Pengalihan dan Transisi	48	55	59	Handoffs & Transitions
12	Tanggapan tidak Bersanksi terhadap Kesalahan	47	24	25	Nonpunitive Response to Errors
	Rata-rata	65	57	58	Average

## Audit Klinis

Audit Klinis adalah metode para profesional kesehatan menjaga kualitas perawatan yang diberikan. Melalui audit klinis, kualitas perawatan dapat dibandingkan dengan standar kualitas, serta dapat melakukan penilaian kemajuan dan mengidentifikasi hal-hal apa saja yang mungkin perlu ditingkatkan.

Dari hasil audit dapat dilakukan perbaikan, dilanjutkan oleh audit lebih jauh untuk mengevaluasi hasil perbaikan yang telah dilakukan. Siloam Hospitals sebagai pemimpin praktik pelayanan kesehatan terbaik dan berkualitas telah mematuhi standar internasional dan nasional tersebut.

## Clinical Audit

Clinical audits are a method used by the healthcare professionals to maintain the quality of the service provided. Through a clinical audit, the quality of service can be compared to the quality standards. It can also assess the progress and identify rooms for improvement in the quality of service.

Improvement can be implemented based on the results of the audit, followed by further audits to evaluate the results of improvements that have been made. Siloam Hospitals as the leader of the quality and best healthcare service practices has complied with the international and national standards concerned.



# FOKUS PADA KUALITAS

## FOCUS ON QUALITY



Pasien, bagi Siloam Hospitals, adalah salah satu pemangku kepentingan yang menjadi fokus utama keberlanjutan yang juga merupakan penentu kebijakan arah bisnis Perseroan.

For Siloam Hospitals, patients are the stakeholders who are the main focus of sustainability as well as the determinator of the policy regarding the Company's business direction.



**S**iloam Hospitals mengadopsi visi yang berorientasi pada pasien, menggabungkan pendekatan klinis dan kesejahteraan untuk perawatan kesehatan pasien. Kami secara luas diakui sebagai pemimpin dalam Model Pelayanan Klinis yang inovatif.

Siloam Hospitals adopts a patient-oriented vision, combining clinical and welfare approaches for patient healthcare service. We are widely recognized as the leader of innovative Clinical Service Models.

Pasien, bagi Siloam Hospitals, adalah salah satu pemangku kepentingan yang menjadi fokus utama keberlanjutan yang juga merupakan penentu kebijakan arah bisnis Perseroan. Oleh karena itu, Perseroan secara serius dan aktif melakukan berbagai inovasi dalam mengembangkan sistem pelayanan yang baik demi terciptanya kepercayaan dan kepuasan pelanggan.

For Siloam Hospitals, patients are the stakeholders who are the main focus of sustainability as well as the determinator of the policy regarding the Company's business direction. Therefore, the Company seriously and actively carries out various innovations in developing a good service system for the creation of customer trust and satisfaction.

Pada tahun 2018, Siloam Hospitals menerapkan *Enterprise Resource Planing* (ERP) dan Sistem Informasi Rumah Sakit sebagai komitmen dalam meningkatkan pelayanan dan mempermudah pelanggan dalam mengakses segala informasi terkait dengan pelayanan rumah sakit. Sistem informasi rumah sakit mempermudah pelanggan dalam mengetahui jenis pelayanan hingga membuat janji dengan dokter yang dituju. Penjaminan pelayanan pada sistem tersebut antara lain adalah sebagai berikut:

In 2018, Siloam Hospitals implemented *Enterprise Resource Planing* (ERP) and Hospital Information Systems as a commitment to improve services and facilitate customers in accessing all information related to hospital services. Hospital information system makes it easier for customers to find out the type of services provided and to make an appointment with the intended doctor. Service guarantees for the system include the following:

### 1. Informasi Rumah Sakit

Informasi ini memuat daftar ketersediaan Siloam Hospitals di seluruh Indonesia yang dapat diakses secara langsung dari website Siloam Hospitals

### 1. Hospital Information

This information contains the list of available Siloam Hospitals all across Indonesia which can be accessed directly from the Siloam Hospitals website

## 2. Pelayanan Ambulans

Pelayanan ambulans 24 jam memudahkan para pasien untuk mendapatkan akses kesehatan lebih cepat dan tepat waktu hanya dengan menelepon 1-500-911.

## 3. Penjadwalan

Calon pasien maupun pelanggan pemeriksaan kesehatan dimudahkan dalam membuat janji dengan dokter yang dituju dan mengefisienkan waktu antrian langsung di Siloam Hospitals yang dituju.

## 2. Ambulance Services

The 24-hour ambulance service facilitates patients to get swift and on-time access to health just by calling 1-500-911.

## 3. Appointment Scheduling

Prospective patients and customers of health examinations are facilitated in making appointments with the intended doctor and making efficient direct queuing time at the intended Siloam Hospitals unit.

## Survei Pelanggan

Setiap tahun, Siloam Hospitals melakukan survei kepuasan pelanggan untuk mengetahui persepsi pelanggan atas jasa pelayanan kesehatan yang disediakan. Survei mengukur dua indikator yaitu Patient Satisfaction Index (PSI) dan Net Promotore Score (NPS) yang dihitung berdasarkan rekapitulasi Formulir Masukan Pelanggan yang diterima unit rumah sakit. PSI dihitung berdasarkan rata-rata pelanggan yang memberikan nilai 'Good' dan 'Excellent' dalam survei, sedangkan NPS dihitung berdasarkan preferensi pasien untuk merekomendasikan Siloam Hospitals kepada keluarga dan kenalannya.

## Customer Satisfaction Survey

Every year, Siloam Hospitals conducts a customer satisfaction survey to determine customer perceptions of the Healthcare Services provided. The survey measures two indicators, the Patient Satisfaction Index (PSI) and the Net Promotore Score (NPS), which is calculated based on the recapitulation of the Customer Feedback Form received by the hospital units. PSI is calculated based on the average customer who scores 'Good' and 'Excellent' in the survey, while the NPS is calculated based on the patient's preference for recommending Siloam Hospitals to his family and acquaintances

### Hasil Survei Kepuasan Pelanggan

Result of Customer Satisfaction Survey

Deskripsi	2019	2018	2017	Description
Indeks Kepuasan Pelanggan	92,28%	90,5%	89,38%	Patient Satisfaction Index
Net Promoter Score	53,5%	46,0%	38,8%	Net Promoter Score

## Penanganan Keluhan Pelanggan

Siloam Hospitals melakukan pelayanan penanganan keluhan pelanggan untuk mengelola dan mengevaluasi pelayanan kesehatan yang diberikan di setiap Siloam Hospitals. Setiap keluhan pelanggan ditindaklanjuti dengan segera dan menyeluruh sesuai dengan standar pelayanan dan sistem pelayanan juga ditingkatkan agar menjadi lebih baik. Tindak lanjut keluhan pelanggan dilakukan sesuai dengan prosedur operasional standar dalam menangani keluhan pelanggan.

## Customer Complaints Mechanism

Siloam Hospitals provides customer complaints services as an effort to control and evaluate healthcare services in Siloam Hospitals. It is expected to quickly and thoroughly follows up on customer complaints according to service standards and make better improvements to the service system. Efforts to follow up on customer complaints are carried out in accordance with the standard operational procedures in handling customer complaints.

### Rekapitulasi Keluhan Pelanggan

Recap of Customer Complaints

Uraian	2019	2018	2017	Description
Jumlah Keluhan yang Diterima	55.190	50.685	29,464 (Mulai Juni) Start from June)	Number of Received Complaints
Jumlah Keluhan yang terselesaikan (Berdasarkan asumsi SHLV, 85%)	46.912	43.082	25,044	Number of Resolved Complaints (Assumptions based on SHLV, 85%)

## Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan Customer Complaints Handling Procedures

**A** Petugas mendengarkan, menunjukkan rasa empati, postur & gestur yang positif & keinginan membantu.  
The staff listens, shows empathy, positive posture and gestures, and a desire to help.

**B** Petugas mengucapkan terima kasih atas masukannya/mohon maaf atas ketidaknyamanan yang dirasakan oleh pasien/keluarga pasien.  
Staff thanked for input/apologize for the inconvenience felt by the patient/patient's family.

**C** Petugas mencermati, merumuskan & mengkonfirmasi Kembali permasalahan kpd pasien bahwa keluhannya akan ditindaklanjuti.  
The officer examines, formulates & reconfirms to the patient that the problem that his/her complaint will be followed up

**D** Petugas/pasien/keluarga pasien mencatat ringkasan keluhan pasien di *customer feedback form* sesuai nama pasien, tanggal & waktu pengaduan.  
Staff/patients/patients' families record summary patient complaints in the customer feedback form according to the patient's name, date & time of complaint.

**E** Petugas mencatat di buku log penerimaan keluhan pasien :

1. Nama pengaju keluhan	1. The name of the complainant
2. Nama pasien	2. Patient's name
3. Tanggal lahir pasien	3. Date of birth of the patient
4. Nama bagian/dept.	4. Dept. name.
5. Jenis keluhan	5. Type of complaint
6. Tanggal & waktu keluhan diterima	6. Date & time of complaint received
7. Nama & <i>role</i> petugas penerima keluhan	7. Name & role of the person who received the complaint

**F** Petugas mendiskusikan permasalahan & penyelesaiannya dengan HoDept. masing-masing. Jika keluhan terkait pada bagian tersebut maka diselesaikan langsung kepada pasien. Jika terkait dengan dept. lain maka HoDept. akan menghubungi HoDept. terkait untuk mendiskusikannya.  
Staff discuss problems & solutions with their respective HoDept. If the complaint is related to that section, it will be resolved directly to the patient. If related to other dept, HoDept will contact the relevant HoDept to discuss it.

**G** Jika permasalahan belum dapat terselesaikan. HoDept & HoDiv. akan mengkonsultasikannya kepada Direktur Rumah Sakit.  
If the problem has not been resolved, HoDept & HoDiv will consult the Hospital Director.

**H** HoDept/Head Nurse mendokumentasikan hasil penanganan keluhan pasien yg telah diketahui & disetujui oleh HoDiv.kedalam log book :

- Status keluhan : close/open/progress
- Category keluhan : nama dept.
- Jenis keluhan : complain/complimen
- Urgensi : low/medium/high

HoDept/Head Nurse will document the results of the handling of patient complaints that are known & approved by HoDiv into the log book:

- Status of complaint: close/open/progress
- Complaint category: name of dept.
- Type of complaint: complain/compliment
- Urgency: low/medium/high

**I** Informasikan keluhan kepada HoDept. & HoDiv. untuk dapat ditindak lanjuti & dibuat *action plan* (bila perlu). Laporan keluhan pasien juga dapat diakses di Sistem Informasi Rumah Sakit.  
Inform complaints to HoDept & HoDiv to be followed up & made an action plan (if necessary). Patient complaint reports can also be accessed through the Hospital Information System.











**J** Head of Front Office Service Department bekerja sama degan Patient Service Section Head melakukan tindak lanjut/memberikan penjelasan kepada pasien bila diperlukan secara efektif.  
The Head of Front Office Service Department works closely with the Head of Patient Service Section to follow up/provide effective explanations to patients when needed.

**K** HoDept. dimasing-masing bagian merangkum semua keluhan pasien & melaporkan pada rapat koordinasi sesi "opini pasien" untuk berdiskusi agar keluhan-keluhan tersebut tidak terulang kembali kepada pasien lain.  
HoDept in each section summarizes all patient complaints & reports at the coordination meeting, the "patient opinion" session, to be discussed so that complaints are not repeated to other patients.










**L** Patient Service Executive mendokumentasikan keluhan/pengaduan pasien beserta catatan, dan bukti-bukti bila ada.  
The Patient Service Executive documents patient complaints along with notes, and evidence if available.

## Tatalaksana Pasien Menyampaikan Keluhan Pada dan Di Luar Jam Kerja Patients' Complaint Procedure within or after office hour

### Tatalaksana pasien menyampaikan keluhan pada jam kerja Patients' Complaint Procedure within office hour

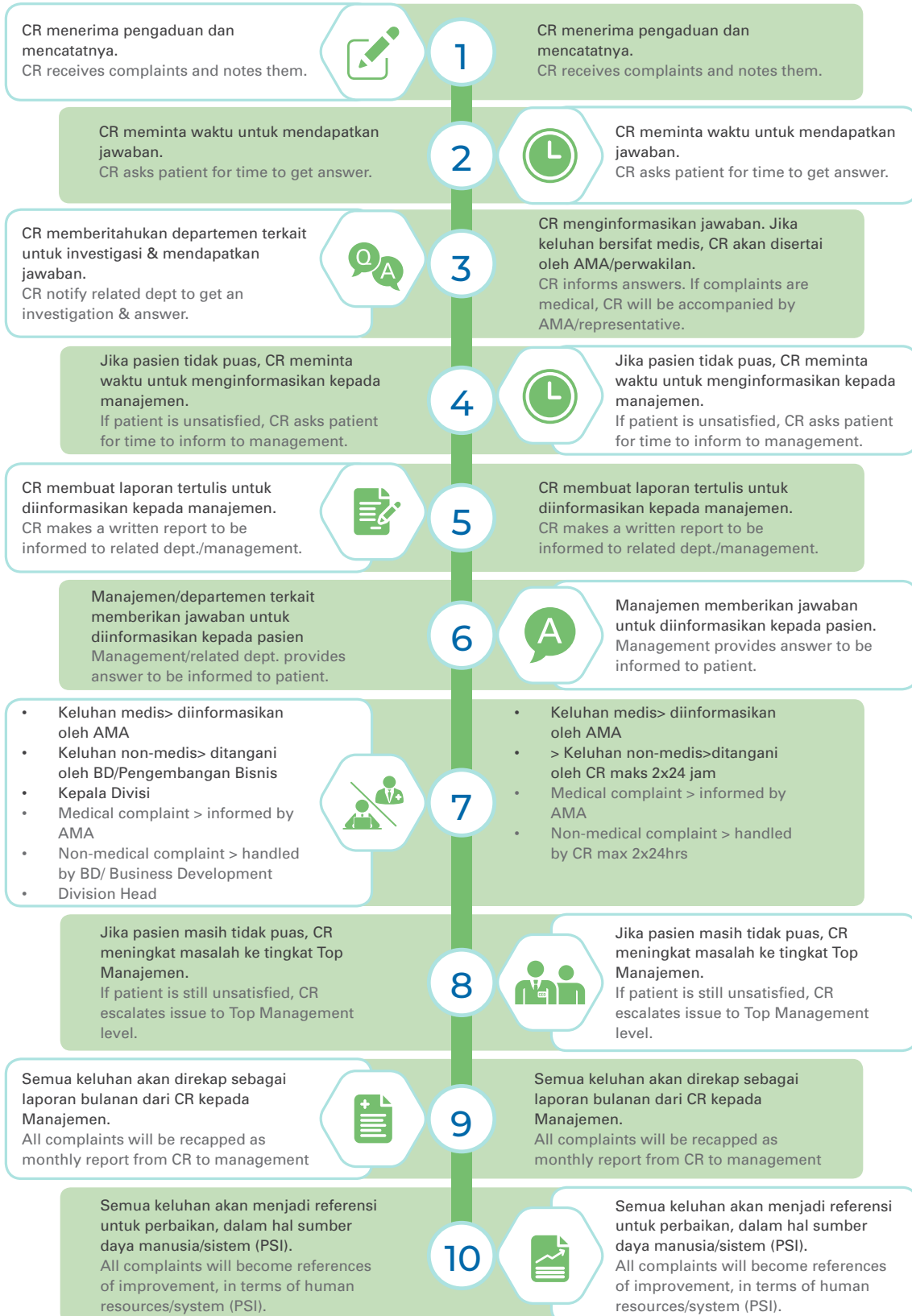
- 1  Petugas menerima keluhan.  
Staff receives complaint.
- 2  Petugas meminta bantuan atasan apabila pasien masih tidak puas.  
Staff asks for supervisor's help if the patient is still dissatisfied.
- 3  Pasien menyampaikan keluhan kepada CR.  
Patients submit complaints to CR.
- 4  Pasien mengisi formulir umpan balik.  
Patients fill out feedback forms.
- 5  CR menginformasikan kepada manajemen & dept. terkait.  
CR informs the management & related departments.
- 6  Keluhan medis disampaikan ke AMA & non-medis ke BD/dept. terkait.  
Medical complaints are submitted to AMA & non-medical to BD/related dept.
- 7  Jika jawaban sudah diterima CR menyampaikannya kepada pasien. Ditemani AMA jika komplain medis.  
If the answer has been received, the CR will convey it to the patient. Accompanied by AMA for medical complaints.
- 8  Jika pasien masih tidak puas. CR melapor kepada atasan hingga ke tingkat HOSDIR/CEO.  
If the patient is still dissatisfied, CR reports to the supervisor up to the HOSPITAL DIRECTOR/CEO level.
- 9  Semua keluhan akan direkap sebagai laporan bulanan CR kepada manajemen.  
All complaints will be recapitulated as a CR monthly report to management.
- 10  Setiap keluhan akan dijadikan acuan untuk perbaikan dari sisi SDM/ sistem (PSI).  
Every complaint will be used as a reference for improvement in terms of HR/system (PSI).

### Tatalaksana pasien menyampaikan keluhan di luar jam kerja Patients' Complaint Procedure after office hour

- 1  Petugas menerima keluhan.  
Staff receives complaint.
- 2  Petugas meminta bantuan Duty Manager apabila pasien masih tidak puas.  
Staff ask for Duty Manager assistance if the patient is still dissatisfied.
- 3  Jika pasien masih tidak puas dengan jawaban Duty Manager, pasien diminta mengisi formulir.  
If the patient is still dissatisfied with the Duty Manager answer, the patient is asked to fill in a feedback form.
- 4  Duty Manager menangani komplain & menyampaikan formulir umpan balik pasien kepada CR.  
The Duty Manager handles complaints and submits patient feedback forms to CR.
- 5  CR melapor kepada manajemen & dept. terkait. Keluhan akan diatasi dalam waktu 2x24 jam (maksimal).  
CR reports to management & related departments. Complaints will be resolved in 2x24 hours (maximum).
- 6  Setelah jawaban dari komplain diterima. CR menginformasikan kepada pasien. Untuk non-medis disampaikan secara langsung. Medis, ditemani oleh AMA.  
After the response from the complaint is received, CR informs the patient. For non-medical, responses are delivered directly. For medical, must be accompanied by AMA.
- 7  Jika pasien masih tidak puas. CR melapor kepada Top Manajemen untuk diskusi lebih lanjut.  
If the patient is still not satisfied, CR reports to Top Management for further discussion.
- 8  Semua keluhan akan direkap sebagai laporan bulanan CR kepada manajemen.  
All complaints will be recapitulated as a CR monthly report to management.
- 9  Setiap keluhan akan dijadikan acuan untuk perbaikan dari sisi SDM/sistem (PSI).  
Every complaint will be used as a reference for improvement in terms of HR/system (PSI).

## Langsung/Tidak Langsung ke Departemen Terkait - Skema Penanganan Keluhan Direct/Indirect to Related Department - Complaint Handling Scheme

### Keluhan Pasien Langsung kepada Customer Relation Patient Complaints Directly to Customer Relation





# INDEKS POJK-51/2017

## POJK-51/2017 INDEX

Laporan ini memuat informasi yang dipersyaratkan sebagaimana dalam Lampiran-II Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan keuangan berkelanjutan bagi lembaga jasa keuangan, emiten, dan perusahaan publik.

This report contains all information that is required by the Attachment-II of the Financial Services Authority Regulation No 51/POJK.03/2017 on the Application of Sustainable Finance for Financial Service Institutions, Issuers, and Public Companies.

NO.	LAPORAN KEBERLANJUTAN MEMUAT INFORMASI MENGENAI:	Halaman Page	SUSTAINABILITY REPORT CONTAINING INFORMATION ON
1	Penjelasan Strategi Keberlanjutan	32-35	An Elaboration on Sustainability Strategies
2	Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan		Performance Highlights on Sustainability Aspects
a.	Aspek Ekonomi		Economic Aspect
1)	Kuantitas produksi atau jasa yang dijual;	2	Quality of production or services offered
2)	Pendapatan atau penjualan;	2	Revenue or Sales
3)	Laba atau rugi bersih;	2	Net Income or Loss
4)	Produk ramah lingkungan; dan	Belum dilaporkan Not reported	Ecofriendly products
5)	Pelibatan pihak lokal yang berkaitan dengan proses bisnis Keuangan Berkelanjutan.	Belum dilaporkan	Local engagement related to sustainable finance business process
b.	Aspek Lingkungan Hidup		Environmental Aspect
1)	Penggunaan energi (antara lain listrik dan air);	2	Energy Usage (i.e. electricity and water)
2)	Pengurangan emisi yang dihasilkan	Belum dilaporkan Not reported	Achieved reduction of emission
3)	Pengurangan limbah dan efluen	2	Waste and effluent reduction
4)	Pelestarian keanekaragaman hayati	Tidak relevan Not relevant	Biodiversity conservation
c.	Uraian mengenai dampak positif dan negatif dari penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi masyarakat dan lingkungan	3	Elaboration on the positive and negative impacts of the application of sustainable finance for the communities and environment
3	Profil singkat		Brief Profile
a.	Visi, Misi dan Nilai keberlanjutan	4-5	Vision, Mission, and Sustainability values
b.	Nama, alamat, nomor telepon, nomor faksimile, alamat surat elektronik (e-mail), dan situs web LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik, serta kantor cabang dan/atau kantor perwakilan	8	The name, address, phone number, fax number, e-mail address, and website of Financial Service Institution, Issuers, and Public companies, and their branches and/or representative offices
c.	Skala Usaha		Business Scale
1)	Total aset atau kapitalisasi aset, dan total kewajiban	19	Total asset or asset capitalization, and total liability
2)	Jumlah karyawan	20-21	Headcounts
3)	Persentase kepemilikan saham	9, 22-23	Shareholding percentage
4)	Wilayah operasional.	10-16	Areas of operations
d.	Penjelasan singkat mengenai produk, pelayanan, dan kegiatan usaha yang dijalankan;	6-7, 24-25	a brief explanation about products and services offered, and business activities carried out;
e.	Keanggotaan pada asosiasi;	25	Membership in associations
f.	Perubahan signifikan, antara lain terkait dengan penutupan atau pembukaan cabang, dan struktur kepemilikan.	53	significant changes, among others related to the closing or opening of branches, and ownership structure.

NO.	LAPORAN KEBERLANJUTAN MEMUAT INFORMASI MENGENAI:	Halaman Page	SUSTAINABILITY REPORT CONTAINING INFORMATION ON
4	<b>Penjelasan Direksi memuat:</b>		<b>Elaboration by BoD, which contains:</b>
a.	Kebijakan untuk merespons tantangan dalam pemenuhan strategi keberlanjutan, paling sedikit meliputi:		Policies to respond to challenges in achieving sustainability strategy, which at least includes:
1)	penjelasan nilai keberlanjutan bagi Perusahaan;	28	an elaboration on how the Company values sustainability;
2)	penjelasan respons Perusahaan terhadap isu terkait penerapan Keuangan Berkelanjutan;	28	an elaboration of the Company's response to issues related to the application of Sustainable Finance;
3)	penjelasan komitmen pimpinan LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik dalam pencapaian penerapan Keuangan Berkelanjutan;	28	an elaboration on the commitment of Financial Service Institution leaders, Issuers, and Public Companies in achieving the implementation of Sustainable Finance;
4)	pencapaian kinerja penerapan Keuangan Berkelanjutan; dan	28-29	Achieved performance in Sustainable Finance implementation ; and
5)	tantangan pencapaian kinerja penerapan Keuangan Berkelanjutan.		challenges encountered in achieving performance in implementing Sustainable Finance.
b.	Penerapan Keuangan Berkelanjutan, paling sedikit meliputi:		Implementation of Sustainable Finance, which at least includes:
1)	pencapaian kinerja penerapan Keuangan Berkelanjutan (ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup) dibandingkan dengan target; dan	28-30	achieved implementation of Sustainable Finance (economic, social, and environmental) against the predetermined target; and
2)	Penjelasan prestasi dan tantangan termasuk peristiwa penting selama periode pelaporan (bagi LJK yang diwajibkan membuat Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan).	30	an explanation of the achievements made and challenges encountered including important events during the reporting period (for LJK that are required to create a Sustainable Financial Action Plan).
c.	Strategi pencapaian target, paling sedikit meliputi:		Target achievement strategies, which at least include:
1)	pengelolaan risiko atas penerapan Keuangan Berkelanjutan terkait aspek ekonomi, sosial, dan Lingkungan Hidup;	28	risk management for the application of Sustainable Finance related to economic, social and Environmental aspects;
2)	pemanfaatan peluang dan prospek usaha; dan	30-31	the exploration of business opportunities and prospects; and
3)	penjelasan situasi eksternal ekonomi, sosial, dan Lingkungan Hidup yang berpotensi mempengaruhi keberlanjutan LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik.	30-31	an elaboration on the external economic, social and environmental conditions that may potentially affect the sustainability of Financial Service Institution, Issuers and Public Companies.
5	<b>Tata kelola keberlanjutan memuat:</b>		<b>Sustainability Governance Consist of:</b>
a.	Uraian mengenai tugas bagi Direksi dan Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan Keuangan Berkelanjutan.	41-44	A description of the duties of the Board of Directors and the Board of Commissioners, employees, officers and/or work units that are responsible for implementing Sustainable Finance.
b.	Penjelasan mengenai pengembangan kompetensi yang dilaksanakan terhadap anggota Direksi, anggota Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan Keuangan Berkelanjutan.	41-44	An elaboration on competency development undertaken for members of the Board of Directors, members of the Board of Commissioners, employees, officers and/or work units that are responsible for the implementation of Sustainable Finance.
c.	Penjelasan mengenai prosedur LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik dalam mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko atas penerapan Keuangan Berkelanjutan terkait aspek ekonomi, sosial, dan Lingkungan Hidup, termasuk peran Direksi dan Dewan Komisaris dalam mengelola, melakukan telaah berkala, dan meninjau efektivitas proses manajemen risiko LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik.	45	A description of the procedures of Financial Service Institution, Issuers and Public Companies in identifying, measuring, monitoring and controlling risks in the implementation of Sustainable Finance related to economic, social and environmental aspects, including the roles of both the Boards of Directors and Commissioners in managing, conducting periodic reviews, and reviewing the effectiveness of risk management processes of Financial Service Institution, Issuers and Public Companies.

NO.	LAPORAN KEBERLANJUTAN MEMUAT INFORMASI MENGENAI:			Halaman Page	SUSTAINABILITY REPORT CONTAINING INFORMATION ON
	d.		Penjelasan mengenai pemangku kepentingan yang meliputi:		An elaboration on stakeholders which includes:
		1)	keterlibatan pemangku kepentingan berdasarkan hasil penilaian (assessment) manajemen, RUPS, surat keputusan atau lainnya; dan	46-47	stakeholder involvement based on management assessment, GMS, decrees or other instruments; and
		2)	pendekatan yang digunakan LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik dalam melibatkan pemangku kepentingan dalam penerapan Keuangan Berkelanjutan, antara lain dalam bentuk dialog, survei, dan seminar.	46-47	approaches used by Financial Service Institution, Issuers, and Public Companies in engaging stakeholders in the application of Sustainable Finance i.e. through dialogues, surveys and seminars.
	e.		Permasalahan yang dihadapi, perkembangan, dan pengaruh terhadap penerapan Keuangan Berkelanjutan.	32-35	Issues encountered, developments, and their influences on Sustainable Finance implementation.
<b>6</b>	<b>Kinerja keberlanjutan paling sedikit memuat:</b>				<b>Sustainability performance, which at least contains:</b>
	a.		Penjelasan mengenai kegiatan membangun budaya keberlanjutan di internal LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik.	107	An elaboration on sustainable culture-building activities for Financial Service Institution, Issuers, and Public Companies.
	b.		Uraian mengenai kinerja ekonomi dalam 3 (tiga) tahun terakhir meliputi:	50-59	A description of economic performances over the last 3 (three) years, which includes:
		1)	perbandingan target dan kinerja produksi, portofolio, target pembiayaan, atau investasi, pendapatan dan laba rugi dalam hal Laporan Keberlanjutan disusun secara terpisah dengan Laporan Tahunan; dan	59	comparison between targets and outputs in production, portfolio, financing or investment, income and profit or loss if the Sustainability Report is prepared separately from the Annual Report; and
		2)	perbandingan target dan kinerja portofolio, target pembiayaan, atau investasi pada instrumen keuangan atau proyek yang sejalan dengan penerapan Keuangan Berkelanjutan.	59	comparison between target and output in portfolio, financing or investments in financial instruments or projects that are in line with the application of Sustainable Finance.
	c.		Kinerja sosial dalam 3 (tiga) tahun terakhir:		Social performance over the last 3 (three) years:
		1)	komitmen LJK, Emiten, atau Perusahaan Publik untuk memberikan pelayanan atas produk dan/atau jasa yang setara kepada konsumen.	102	commitments of Financial Service Institution, Issuer, or Public Companies to provide fair and impartial services to customers for products and/or services they offer.
		2)	ketenagakerjaan, paling sedikit memuat:		employment, which at least contains:
		a.	pernyataan kesetaraan kesempatan bekerja dan ada atau tidaknya tenaga kerja paksa dan tenaga kerja anak;	65	a statement of equal employment opportunities and whether or not there is a child labor practice;
		b.	persentase remunerasi pegawai tetap di tingkat terendah terhadap upah minimum regional;	72	the percentage of the remuneration for the lowest level of employees to regional minimum wage;
		c.	lingkungan bekerja yang layak dan aman; dan	76-83	a conducive and safe working environment; and
		d.	pelatihan dan pengembangan kemampuan pegawai.	67-70	employee training and capacity building.
		3)	masyarakat, paling sedikit memuat:		the public, which at least contains:
		a.	informasi kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak positif dan dampak negatif terhadap masyarakat sekitar termasuk literasi dan inklusi keuangan;	54-59, 88-93	Information on activities or areas of operations that have positive and negative impacts on the nearby communities, including financial literacy and inclusivity
		b.	mekanisme pengaduan masyarakat serta jumlah pengaduan masyarakat yang diterima dan ditindaklanjuti; dan	89, 112-113	Complaint-handling mechanism for the public complaints and the number of public complaints received and followed up
		c.	TJSL yang dapat dikaitkan dengan dukungan pada tujuan pembangunan berkelanjutan meliputi jenis dan capaian kegiatan program pemberdayaan masyarakat	90-91	TJSL-CSR that may be connected to the support on sustainable development including the type and achievement on community development program
	d.		Kinerja Lingkungan Hidup bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik, paling sedikit memuat:		The performance of environment for Financial Service Institution, Issuer, and public companies that at least include:

NO.	LAPORAN KEBERLANJUTAN MEMUAT INFORMASI MENGENAI:	Halaman Page	SUSTAINABILITY REPORT CONTAINING INFORMATION ON
	1) biaya Lingkungan Hidup yang dikeluarkan;	Belum dilaporkan Not reported	cost of Environmental preservation
	2) uraian mengenai penggunaan material yang ramah lingkungan, misalnya penggunaan jenis material daur ulang; dan	97	an elaboration on the use of environmentally friendly materials i.e. the use of recycle items, and
	3) uraian mengenai penggunaan energi, paling sedikit memuat:		an elaboration on energy use that at least contains:
	a. jumlah dan intensitas energi yang digunakan; dan	98	total and intensity of energy used, and
	b. upaya dan pencapaian efisiensi energi yang dilakukan termasuk penggunaan sumber energi terbarukan;	97-98	efforts and achievements made in efficiency including the use of renewable energy;
	e. Kinerja Lingkungan Hidup bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan Lingkungan Hidup paling sedikit memuat		Environmental performance for LJK, Issuers, and Public Companies whose businesses are directly related to the Environment, which includes:
	2) informasi kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak positif dan dampak negatif terhadap Lingkungan Hidup sekitar terutama upaya peningkatan daya dukung ekosistem;	96-99	information about activities or areas of operations that have positive and negative impacts on the Environment, especially about efforts to improve the supportive role of ecosystem;
	3) keanekaragaman hayati, paling sedikit memuat		biodiversity, which at least contains:
	a. dampak dari wilayah operasional yang dekat atau berada di daerah konservasi atau memiliki keanekaragaman hayati; dan	Tidak relevan Not relevant	the impacts of operational areas that are within or near a conservation area or ones that have biodiversity; and
	b. usaha konservasi keanekaragaman hayati yang dilakukan, mencakup perlindungan spesies flora atau fauna	Tidak relevan Not relevant	the efforts made to preserve biodiversity, including ones to protect flora or fauna species
	4) emisi, paling sedikit memuat		emission, which at least contains:
	a. jumlah dan intensitas emisi yang dihasilkan berdasarkan jenisnya; dan	Belum dilaporkan Not reported	the amount and intensity of the emission produced by type; and
	b. upaya dan pencapaian pengurangan emisi yang dilakukan;	97-98	efforts and achievement made in emission reductions;
	5) limbah dan efluen, paling sedikit memuat		waste and effluence, which at least contain
	a. jumlah limbah dan efluen yang dihasilkan berdasarkan jenis;	99	the amount of waste and effluent produced by type;
	b. mekanisme pengelolaan limbah dan efluen; dan	99	the mechanism for waste and effluent management; and
	c. tumpahan yang terjadi (jika ada); dan	Tidak ada No case	spills (if any); and
	6) jumlah dan materi pengaduan Lingkungan Hidup yang diterima dan diselesaikan	99	the number and subjects of environmental complaints received and resolved
	f. Tanggung jawab pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan		Responsibility for developing Sustainable Finance Products and/or Services
	1) inovasi dan pengembangan Produk dan/atau Jasa	102-103	innovation and development of Products and/or Services
	2) jumlah dan persentase produk dan jasa yang sudah dievaluasi keamanannya bagi pelanggan	105-108	the total and percentage of products and services that have been evaluated for customer safety
	3) dampak positif dan dampak negatif yang ditimbulkan dari Produk dan/atau Jasa dan proses distribusi, serta mitigasi yang dilakukan untuk menanggulangi dampak negatif	102-110	the positive impacts and negative impacts that have been caused by Products and/or Services and distribution process, with the mitigation efforts made to settle the negative ones
	4) jumlah produk yang ditarik kembali dan alasannya	Tidak relevan Not relevant	Total products withdrawn and why
	5) survei kepuasan pelanggan	110	customer satisfaction survey
<b>7</b>	<b>Verifikasi tertulis dari pihak independen, jika ada.</b>	<b>Belum dilaporkan Not reported</b>	<b>Written verification from independent party, if any</b>

# INDEKS STANDAR GRI

## INDEKS STANDAR GRI

Laporan ini disusun memuat referensi dari Standar GRI. Persyaratan Standar GRI yang relevan disajikan ditunjukkan dalam indeks berikut ini.

This report contained reference from GRI Standard. Relevant GRI Standard Disclosures is as followed.

### Penyajian Standar Umum

### General Standard Disclosures

	PENGUNGKAPAN	HALAMAN PAGE	DISCLOSURE	
<b>GRI 102</b> Pengungkapan Umum General Disclosures 2016	<b>PROFIL ORGANISASI</b>		<b>ORGANISATIONAL PROFILE</b>	
	102-1	Nama organisasi	8	Name of the organization
	102-2	Merek, produk, dan jasa utama	8	Activities, brands, products, and services
	102-3	Lokasi kantor pusat	8	Location of headquarters
	102-4	Lokasi operasi	10-16	Location of operations
	102-5	Kepemilikan dan badan hukum	8	Ownership and legal form
	102-6	Pasar yang dilayani	24-25	Markets served
	102-7	Skala organisasi	18-19	Scale of the organization
	102-8	Informasi terkait karyawan dan pekerja lain	20-21	Information on employees and other workers
	102-10	Perubahan signifikan pada organisasi dan rantai pasokan	Tidak ada, laporan pertama None, first report	Significant changes to the organization and its supply chain
	102-11	Prinsip kehati-hatian	45, 107-108	Precautionary Principle or approach
	102-12	Inisiatif Eksternal	90-91, 104	External initiatives
	102-13	Keanggotaan asosiasi	25	Membership of associations
	<b>STRATEGI</b>		<b>STRATEGY</b>	
	102-14	Pernyataan dari manajemen puncak	27-31	Statement from senior decision-maker
	102-15	Dampak penting, risiko, dan peluang	32-35	Key impacts, risks, and opportunities
	<b>ETIK DAN INTEGRITAS</b>		<b>ETHICS AND INTEGRITY</b>	
	102-16	Nilai-nilai, standar, dan norma-norma perilaku	4-5	Values, principles, standards, and norms of behavior
	<b>TATA KELOLA</b>		<b>GOVERNANCE</b>	
	102-18	Struktur tata kelola	40-44	Governance structure
	<b>PELIBATAN PEMANGKU KEPENTINGAN</b>		<b>STAKEHOLDER ENGAGEMENT</b>	
	102-40	Daftar kelompok pemangku kepentingan	46-47	List of stakeholder groups
	102-41	Perjanjian Kerja Bersama	Belum dilaporkan Not reported	Collective bargaining agreements
	102-42	Identifikasi dan pemilihan pemangku kepentingan	46	Identifying and selecting stakeholders
	102-43	Pendekatan untuk melakukan pelibatan pemangku kepentingan	46-47	Approach to stakeholder engagement
	102-44	Topik dan perhatian utama	46-47	Key topics and concerns raised



## Penyajian Standar Umum

## General Standard Disclosures

PENGUNGKAPAN		HALAMAN PAGE	DISCLOSURE
<b>PRAKTIK PELAPORAN</b>			<b>REPORTING PRACTICE</b>
102-48	Pernyataan ulang atas informasi	Tidak ada, laporan pertama None, first report	Restatements of information
102-49	Perubahan dalam pelaporan	Tidak ada, laporan pertama None, first report	Changes in reporting
102-50	Periode pelaporan	1 January – 31 december 2019	Changes in reporting
102-51	Tanggal laporan paling terakhir	Tidak ada, laporan pertama None, first report	Date of most recent report
102-52	Siklus pelaporan	Tahunan   Annually	Reporting cycle
102-53	Poin Kontak atas pertanyaan terkait laporan ini	8	Contact point for questions regarding the report
102-54	Klaim pelaporan yang 'kesesuaian dengan' Standar GRI	118	Claims of reporting in accordance with the GRI Standards
102-55	Indeks isi GRI	118	GRI content index
102-56	Pemeriksaan eksternal	Belum dilaporkan Not reported	External assurance

## Penyajian Standar Khusus

## Specific Standard Disclosures

PENGUNGKAPAN		HALAMAN PAGE	DISCLOSURE
<b>KINERJA EKONOMI</b>			<b>ECONOMIC PERFORMANCE</b>
<b>GRI 103</b> Pendekatan Manajemen Management Approach 2016	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	51 Explanation of the material topic and its boundary
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	50-59 The management approach and its components
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	59 Evaluation of the management approach
<b>GRI 201</b> Kinerja Ekonomi Economic Performance 2016	201-1	Nilai ekonomi langsung yang dihasilkan dan didistribusikan	59 Direct economic value generated and distributed
<b>DAMPAK EKONOMI TIDAK LANGSUNG</b>			<b>INDIRECT ECONOMIC IMPACT</b>
<b>GRI 103</b> Pendekatan Manajemen Management Approach 2016	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	52, 54 Explanation of the material topic and its boundary
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	52-57 The management approach and its components
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	52-57 Evaluation of the management approach
<b>GRI 203</b> Dampak Ekonomi Tidak Langsung Indirect Economic Impact 2016	203-1	Investasi pada infrastruktur dan layanan yang diberikan	52-57 102-103 Infrastructure investments and services supported
<b>ENERGI</b>			<b>ENERGY</b>
<b>GRI 103</b> Pendekatan Manajemen Management Approach 2016	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	97 Explanation of the material topic and its boundary
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	97-98 The management approach and its components
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	98 Evaluation of the management approach

## Penyajian Standar Khusus

## Specific Standard Disclosures

PENGUNGKAPAN			HALAMAN PAGE	DISCLOSURE
<b>GRI 302</b> Energi Energy 2016	302-1	Konsumsi energi dalam organisasi	98	Energy consumption within the organization
<b>AIR</b>				<b>WATER</b>
<b>GRI 103</b> Pendekatan Manajemen Management Approach 2016	303-1	Interaksi dengan air sebagai sumber daya bersama	98	Interactions with water as a shared resource
	303-2	Manajemen dampak terkait air buangan	99	Management of water discharge-related impacts
<b>GRI 303</b> Air dan Air Buangan Water and Effluent 2018	303-3	Pengambilan air	98	Water withdrawal
	303-4	Pembuangan air	99	Water discharge
	303-5	Pemakaian air	98	Water consumption
<b>EMISI</b>				<b>EMISSION</b>
<b>GRI 103</b> Pendekatan Manajemen Management Approach 2016	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	98	Explanation of the material topic and its boundary
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	98	The management approach and its components
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	98	Evaluation of the management approach
<b>EFLUEN DAN LIMBAH</b>				<b>EFFLUENT AND WASTE</b>
<b>GRI 103</b> Pendekatan Manajemen Management Approach 2016	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	99	Explanation of the material topic and its boundary
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	99	The management approach and its components
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	99	Evaluation of the management approach
<b>GRI 306:</b> Efluen dan Limbah Effluent and Waste 2016	306-1	Total air yang dibuang berdasarkan kualitas dan tujuan	99	Total water discharged based on quality and purpose
	306-2	Bobot total limbah berdasarkan jenis dan metode pembuangan	99	Waste by type and disposal method
<b>KETENAGAKERJAAN</b>				<b>EMPLOYMENT</b>
<b>GRI 103</b> Pendekatan Manajemen Management Approach 2016	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	65	Explanation of the material topic and its boundary
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	65-66 72-73	The management approach and its components
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	71	Evaluation of the management approach
<b>GRI 401:</b> Ketenagakerjaan Employment 2016	401-1	Tenaga Kerja Baru dan Turnover	66	New employee hires and employee turnover

## Penyajian Standar Khusus

## Specific Standard Disclosures

PENGUNGKAPAN			HALAMAN PAGE	DISCLOSURE
<b>KESEHATAN DAN KESELAMATAN KERJA</b>			<b>OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY</b>	
<b>GRI 103</b> Pendekatan Manajemen Management Approach 2018	403-1	Occupational health and safety management system	76	Occupational health and safety management system
	403-2	Hazard identification, risk assessment, and incident investigation	78-79	Hazard identification, risk assessment, and incident investigation
	403-3	Occupational health services	81	Occupational health services
	403-4	Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	78	Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety
	403-5	Worker training on occupational health and safety	79	Worker training on occupational health and safety
	403-6	Promotion of worker health	81	Promotion of worker health
	403-7	Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships	80	Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships
<b>GRI 403</b> Kesehatan dan Keselamatan Kerja Occupational Health and Safety 2018	403-9	Cedera akibat kerja	81	Work-related injuries
	403-10	Penyakit akibat kerja	81	Work-related ill health
<b>PELATIHAN DAN PENDIDIKAN</b>			<b>TRAINING AND EDUCATION</b>	
<b>GRI 103</b> Pendekatan Manajemen Management Approach 2016	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	62	Explanation of the material topic and its boundary
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	63-64	The management approach and its components
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	71	Evaluation of the management approach
<b>GRI 404-</b> Pelatihan dan Pendidikan Training and Education 2016	404-2	Program untuk meningkatkan keterampilan karyawan	67-70	Programs for upgrading employee skills
<b>MASYARAKAT LOKAL</b>			<b>LOCAL COMMUNITIES</b>	
<b>GRI 103</b> Pendekatan Manajemen Management Approach 2016	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	86	Explanation of the material topic and its boundary
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	87-93	The management approach and its components
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	88	Evaluation of the management approach
<b>GRI 413</b> Masyarakat Lokal Local Communities 2016	413-1	Operasi dengan pelibatan masyarakat, penilaian dampak, dan program pengembangan	87-93	Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs
<b>KESEHATAN DAN KESELAMATAN PELANGGAN</b>			<b>CUSTOMER HEALTH AND SAFETY</b>	
<b>GRI 103</b> Pendekatan Manajemen Management Approach 2016	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	105	Explanation of the material topic and its boundary
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	105-108	The management approach and its components
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	107-108	Evaluation of the management approach
<b>GRI</b> Kesehatan dan Keselamatan Pelanggan Customer Health and Safety 2016	416-1	Penilaian atas dampak kesehatan dan keselamatan pada kategori produk dan jasa	107-108	Assessment of the health and safety impacts of product and service categories

## **MENJAMIN KESINAMBUNGAN PELAYANAN KESEHATAN BERKUALITAS**

ENSURING SUSTAINABILITY  
OF QUALITY HEALTHCARE



Head Office:

**PT Siloam International Hospitals Tbk**

Fakultas Kedokteran Universitas Pelita Harapan - Lantai 32

Jl. Boulevard Jend.Sudirman No. 15 Lippo Village

Tangerang 15810

Banten, Indonesia

Telepon : +6221 2566 8000

Faksimili : +6221 546 0075

[www.siloamhospitals.com](http://www.siloamhospitals.com)