

Commitment to Sustainability

Laporan Keberlanjutan 2019 Sustainability Report

BATASAN TANGGUNG JAWAB

Disclaimer

Laporan keberlanjutan ini berisi pernyataan dengan orientasi masa depan yang didasarkan pada asumsi dan harapan tertentu pada saat dipublikasikan. Oleh karena itu, pernyataan ini memiliki risiko dan ketidakpastian, yang berarti bahwa hasil aktual mungkin berbeda secara substansial dari pernyataan yang berorientasi masa depan yang dibuat pada laporan ini. Banyak risiko dan ketidakpastian ditentukan oleh faktor-faktor yang berada di luar kendali PT Prodia Widyaisada Tbk ("Prodia") dan tidak dapat diketahui dengan pasti pada saat ini. Hal ini diantaranya termasuk kondisi pasar ke depan, perkembangan ekonomi, perilaku pelaku usaha lainnya, pencapaian efek sinergi yang diharapkan serta keputusan hukum dan politik. Prodia tidak berkewajiban untuk menerbitkan koreksi terhadap pernyataan yang berorientasi masa depan ini untuk mencerminkan peristiwa atau keadaan yang telah terjadi setelah tanggal penerbitan materi ini.

This sustainability report contains forward-looking statements that are based on certain assumptions and expectations at the time of its publication. These statements are therefore subject to risks and uncertainties, which means that actual results may differ substantially from the future oriented statements made here. Many of these risks and uncertainties are determined by factors that are beyond the control of PT Prodia Widyaisada Tbk ("Prodia") and cannot be gauged with any certainty at this point in time. This includes future market conditions and economic developments, the behavior of other market participants, the achievement of expected synergy effects as well as legal and political decisions. Prodia does not feel obliged to publish corrections to these forward-looking statements to reflect events or circumstances that have occurred after the publication date of this material.

Commitment to Sustainability

Komitmen Keberlanjutan

Prodia meyakini kinerja bisnis harus seiring sejalan dengan melakukan kontribusi positif bagi pembangunan negeri. Komitmen ini sesuai dengan tujuan kami yakni “Innovate for Better Health” yang kami implementasikan dengan menyediakan layanan kesehatan terbaik bagi pelanggan kami serta meluncurkan inovasi pemeriksaan kesehatan terbaru demi memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat terhadap layanan kesehatan yang berkualitas.

Sebagai perusahaan layanan jasa kesehatan dengan jejaring terbesar di Indonesia, kami berkomitmen untuk berkontribusi aktif dalam meningkatkan kesehatan masyarakat Indonesia, mengelola sumber daya manusia yang berdaya saing tinggi di bidang kesehatan serta mengurangi dampak terhadap lingkungan. Komitmen ini merupakan refleksi dari kesadaran dan kepedulian kami sebagai entitas bisnis yang mendukung pembangunan berkelanjutan.

Prodia believes that business performance must go hand in hand by making positive contribution to the nation. This commitment is consistent with our goal “Innovate for Better Health” which we implement by providing the best healthcare services for our customers and launching the latest test innovations to meet the increasing needs of the community for quality health care services.

As a health care company with the largest network in Indonesia, we are committed to actively contributing to improve the health of the Indonesian people, to manage highly competitive human resources in the health sector and to reduce the impact on the environment. This commitment is a reflection of our awareness and concern as a business entity that supports sustainable development.

DAFTAR ISI

Table of Contents

Batasan Tanggung Jawab
Disclaimer
Pengantar
Foreword

TENTANG LAPORAN KEBERLANJUTAN PRODIA

About Prodia Sustainability Report
Ikhtisar Keberlanjutan
Sustainability Highlights 4
Sambutan Direktur Utama
Message from the President Director 6

TENTANG PRODIA

About Prodia
Sekilas Perusahaan
Company at a Glance 10
Peta Wilayah Operasional
Operational Map 14
Visi, Misi & Falsafah Perusahaan
Vision, Mission & Company's Philosophy 16
Struktur Pemegang Saham Prodia
Shareholders Structure 18

STRATEGI KEBERLANJUTAN PRODIA

Prodia Sustainability Strategy
Tujuan Prodia
The Purpose of Prodia 22
Prodia Sustainable Action Plan
Prodia Sustainable Action Plan 23
Hubungan dengan Pemangku Kepentingan
Relationship with Stakeholders 24
Sasaran Pembangunan Berkelanjutan
Sustainable Development Goals 27

TATA KELOLA KEBERLANJUTAN

Sustainability Governance
Struktur Tata Kelola
Corporate Governance Structure 32
Standar Etika Bisnis
Business Ethics Standard 34
Sistem Pelaporan Pelanggaran
Whistleblowing System 35

MENINGKATKAN KUALITAS KESEHATAN MASYARAKAT INDONESIA

Enhancing the Health Quality of Indonesian
People
Menjamin Kualitas Produk dan Layanan
Kesehatan
Ensuring the Quality of Product and Healthcare
Services 40
Memberikan Pelayanan Kesehatan Terbaik bagi
Pelanggan
Providing The Best Quality of Health Care
Services to Customer 48
Mempromosikan Paradigma Sehat
Promoting Health Paradigm 60
Skrining Thalassemia
Thalassemia Screening 62

Commitment to Sustainability

MENGELOLA SUMBER DAYA MANUSIA BERDAYA SAING TINGGI DI BIDANG KESEHATAN

Managing Highly Competitive Human Capital in the Health Sector

The Prodia Education and Research Institute (PERI)

The Prodia Education and Research Institute (PERI) 68

Pendidikan dan Pelatihan

Education and Training 71

Kepemimpinan Perempuan

Women Leadership 72

Kesehatan dan Keselamatan Kerja

Occupational Health and Safety (K3) 73

LEMBAR UMPAN BALIK

Feedback Sheet 79

MENGURANGI DAMPAK TERHADAP LINGKUNGAN

Reducing Environmental Impacts

Prodia in U

Prodia in U 76

Pengelolaan Limbah Medis dan Non Medis

Medical and Non Medical Waste Management 77

IKHTISAR KEBERLANJUTAN

Sustainability Highlights



PEOPLE

The Prodia Education & Reserach Institute

The Prodia Education & Reserach Institute

- 10 beasiswa bagi peneliti untuk jenjang Diploma, Sarjana, Master, dan Doktor.
- Hibah Dana Penelitian
- The Indonesia Biomedical Journal
- 10 scholarships for researchers for Diploma, Bachelor, Master and Doctoral levels.
- Grant Research Funds
- The Indonesia Biomedical Journal

Kepemimpinan Perempuan

Women's Leadership

- Kehadiran 5 orang perempuan dalam jajaran Dewan Komisaris dan Direksi
- Lebih dari 50% perempuan menduduki jabatan *middle and senior level management*
- Lebih dari 70% keterlibatan perempuan dalam riset dan pengembangan tes-tes pemeriksaan kesehatan terbaru
- 74% karyawan perempuan
- The presence of 5 women in the Board of Commissioners and Directors
- More than 50% of women hold middle and senior level management positions
- More than 70% of women's involvement in research and development of the latest health screening tests
- 74% female employees

Skrining Thalassemia

Thalassemia Screening

Lebih dari 1.000 orang mengikuti kegiatan skrining *thalassemia* dan edukasi mengenai penyakit *thalassemia* di beberapa kota di Indonesia.

More than 1,000 people participated in thalassemia screening activities and education about thalassemia in several cities in Indonesia.

Beasiswa, Pendidikan & Pelatihan

Scholarship, Education, & Training

- 96 Jumlah Pelatihan
- 305 Jumlah Karyawan yang mendapatkan beasiswa hingga tahun 2019
- Jumlah rata-rata *training hours* per karyawan adalah 15,5 jam untuk *inclass Training* dan 10,5 untuk *online training*
- 96 Number of Training
- 305 Number of Employees receiving scholarships until 2019
- The average number of training hours per employee is 15.5 hours for inclass training and 10.5 for online training

Edukasi bagi Pelanggan dan Tenaga Kesehatan

Education for Customers and Health Workers

- 524 seminar bagi pelanggan
- 128 seminar bagi dokter
- 254 seminar bagi corporate client
- 524 seminars for customers
- 128 seminars for doctors
- 254 seminars for corporate clients

Prodia telah melaksanakan program keberlanjutan yang berkaitan dengan meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat Indonesia, mengembangkan sumber daya manusia yang berdaya saing tinggi di bidang kesehatan, dan mengurangi dampak terhadap lingkungan. Dengan menerapkan program tersebut, Prodia dapat tumbuh secara berkelanjutan.

Prodia has implemented sustainability programs which aims to improve the quality of health of the Indonesian people, to develop highly competitive human resources in the health sector, and reduce the impact on the environment. By implementing these programs and approaches, Prodia can grow sustainably.

PLANET



Prodia in U

Prodia in U

Gerakan untuk mengurangi penggunaan plastik di lingkungan Prodia Tower dengan tagline Use Container, Use Tumbler, Use Reusable Straw, dan Use Reusable Bag.

Movement to reduce plastic usage in the Prodia Tower environment with the Use Container, Use Tumbler, Use Reusable Straw and Use Reusable Bag tagline.

PROFIT



Laba Kotor
Gross Profit

Rp1,04
triliun
trillion

Laba Bersih
Net Profit

Rp210,26
miliar
billion

Pendapatan Bersih
Net Revenue

Rp1.744,27
miliar
billion

Sambutan Direktur Utama

Message from the President Director



“

Selama 46 tahun, kami percaya bahwa bisnis Prodia hanya akan dapat tumbuh secara berkelanjutan apabila dilakukan dengan cara yang baik, bertanggung jawab dan konsisten memberikan nilai tambah bagi pemangku kepentingan.

”

Dewi Muliaty
Direktur Utama
President Director

Sambutan Direktur Utama Message from the President Director

“Throughout 46 years, we believe that Prodia’s business will only continue to grow sustainably if it is conducted through good and responsible business practices and consistently provide added value to its stakeholders.”

Para Pemangku Kepentingan yang Terhormat,

Selain pencapaian kinerja secara keseluruhan yang kami sampaikan dalam Laporan Tahunan 2019, kami juga menyiapkan laporan yang berfokus pada kinerja Perseroan dalam memastikan keberlanjutan bisnis Prodia. Laporan keberlanjutan ini merupakan laporan keberlanjutan pertama yang dibuat secara terpisah dari Laporan Tahunan Perseroan dan diharapkan mampu menjadi media komunikasi perusahaan dalam rangka memberikan nilai tambah bagi para pemangku kepentingan.

Makna Keberlanjutan Bagi Prodia

Selama 46 tahun, kami percaya bahwa bisnis Prodia hanya akan dapat tumbuh secara berkelanjutan apabila dilakukan dengan cara yang baik, bertanggung jawab dan konsisten memberikan nilai tambah bagi pemangku kepentingan.

Bagi Prodia, keberlanjutan merupakan inti bisnis yang selaras dengan tujuan kami yaitu memberikan manfaat dan nilai tambah yang optimal bagi pemangku kepentingan kami. Tujuan keberlanjutan Prodia ini dituangkan dalam Prodia Sustainable Action Plan yaitu strategi untuk menumbuhkan bisnis dengan meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat Indonesia, mengembangkan sumber daya manusia yang berdaya saing tinggi di bidang kesehatan, dan mengurangi dampak terhadap lingkungan. Pendekatan ini yang akan kami terus terapkan untuk memperoleh kepercayaan dari pemangku kepentingan dan memastikan keberlangsungan usaha Prodia di masa depan.

Dear Valued Stakeholders,

In addition to achieving the overall performance that we published in the 2019 annual report, we have also prepared a report that focuses on the company’s performance in ensuring the sustainability of Prodia’s business. This sustainability report is the first of its kind to be prepared separately from the company’s annual report, and is to serve as a corporate communication media to provide added value to stakeholders.

The Meaning of Sustainability for Prodia

Throughout 46 years, we believe that Prodia’s business will only continue to grow sustainably if it is conducted through good and responsible business practices and consistently provide added value to its stakeholders.

For Prodia, sustainability is the core of our business, that is in line with our purpose which is to provide benefits and maximum added value for our stakeholders. This purpose is reflected in Prodia Sustainable Action Plan, which is a strategy to grow business through enhancing health quality of Indonesian people, developing human capital in health care industry, and reducing environmental impact. We will continue this approach to be implemented to gain trust from our stakeholders as well as to ensure Prodia’s business sustainability in the future.

Sambutan Direktur Utama Message from President Director

Kehadiran Prodia harus mampu memberi makna yang lebih baik bagi seluruh pemangku kepentingan, baik berhubungan dengan *value chain*, kelestarian lingkungan maupun peningkatan kesejahteraan masyarakat pada umumnya.

Prioritas Strategis dan Topik Utama Keberlanjutan

Perseroan menyadari sepenuhnya akan tantangan dan peluang yang terjadi saat ini serta perubahan di industri kesehatan di masa yang akan datang. Dengan visi sebagai *Centre of Excellence* dan *Transforming Towards Reliable Next Generation Healthcare*, kami menyakini bahwa Perseroan mampu menjadi perusahaan layanan kesehatan terpercaya dan mendominasi pasar untuk menciptakan bisnis berkelanjutan serta mampu memenuhi kebutuhan pelanggan yang semakin meningkat terhadap layanan kesehatan yang berkualitas. Oleh sebab itu, Prodia harus lebih unggul dalam mengerti kebutuhan pelanggan dan unggul dalam memberikan jasa layanan kesehatan terbaiknya dengan tetap memprioritaskan aspek keberlanjutan.

Keberlanjutan bisnis Perseroan sangat bergantung pada kepuasan pelanggan. Loyalitas pelanggan adalah bentuk apresiasi atas layanan yang kami berikan. Sebagai bentuk timbal-balik, Perseroan berupaya untuk menghadirkan jasa yang dapat menjawab kebutuhan pelanggan dengan inisiatif pada peningkatan kualitas jasa yang diberikan.

Prodia's presence shall be able to deliver better meaning for all stakeholders, both in relation with value chain, environmental preservation and community welfare improvements.

Strategic Priorities and Key Topics of Sustainability

The company is fully aware of the current challenges, opportunities and changes in the health care industry. With the vision *Centre of Excellence* and *Transforming Towards Reliable Next Generation Healthcare*, we believe that the company will become a trusted and reliable healthcare services company and dominate the market, creating a sustainable business as well as be able to fulfill customer's needs towards qualified health care services. Therefore, in the future, the company must be able to excel in understanding our customer's needs and in providing the best health care services while still prioritizing sustainability.

The company's business sustainability is highly dependent on customer satisfaction. Customer loyalty is a form of appreciation for the services we provide. We strive to deliver services that meet customer's needs with initiatives to improve the quality of services provided. As a form of reciprocity, the Company strives to deliver services that can address customer needs with initiatives on improving the quality of services provided.

Sambutan Direktur Utama Message from the President Director

Dalam operasionalnya kami melakukan upaya pengembangan yang berkelanjutan, dengan mengidentifikasi beberapa fokus material yang berhubungan dengan bisnis Perusahaan, dan menjadi pedoman dalam melakukan pengambilan keputusan. Dan sesuai arah strategis Perusahaan, kami juga mempertimbangkan dampak jangka panjang tujuan bisnis dan nilai pentingnya bagi kelompok pemangku kepentingan kami.

Kami telah menentukan topik utama keberlanjutan yang tertuang dalam Prodia Sustainable Action Plan yang terdiri dari di antaranya:

1. Meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat Indonesia
2. Mengelola sumber daya manusia berdaya saing tinggi di bidang kesehatan
3. Mengurangi dampak terhadap lingkungan.

Topik prioritas inilah yang menentukan keberlanjutan pertumbuhan bisnis kami sehingga kami dapat terus menciptakan nilai tambah bagi seluruh pemangku kepentingan.

Apresiasi dan Penutup

Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang tinggi kepada seluruh pemangku kepentingan Prodia atas kerja sama dan dukungannya yang luar biasa baik secara operasional maupun semangat keberlanjutan yang terus dipupuk demi menjaga dan meningkatkan kontribusi Prodia kepada industri layanan kesehatan dan juga bangsa Indonesia sekarang dan di masa mendatang.

Continuous improvement and enhancement efforts also took place in our operations. We identified a number of key focus with respect to the Company's business and used them to inform our decision-making process. In line with the Company's strategic aims, we also consider how our business aims impact our focus in the long term and values we could create for our stakeholders.

We have determined the main topics of sustainability contained in the Prodia Sustainable Action Plan which consists of:

1. Improve the quality of Indonesian public health
2. Managing highly competitive human resources in the health sector
3. Reducing the impact on the environment.

It is this priority topic that determines the sustainability of our business growth so that we can continue to create added value for all stakeholders.

Appreciation and Closing

Finally, we would like to extend our gratitude and utmost appreciation to all stakeholders for their excellent cooperation and operational support, as well as their high spirits that enable us to maintain and enhance Prodia's contributions to the healthcare industry as well as the nation of Indonesia, now and in the future.

Dewi Muliaty
Direktur Utama
President Director

Sekilas Perusahaan

Company at a Glance



PT Prodia Widyahusada Tbk (“Prodia”) atau seringkali dikenal dengan Laboratorium Klinik Prodia didirikan pertama kali di Solo pada tanggal 7 Mei 1973 oleh beberapa orang idealis berlatar belakang pendidikan farmasi. Komitmen Prodia untuk mempersembahkan hasil pemeriksaan yang terbaik, pada akhirnya mengantarkan Prodia menjadi Laboratorium Klinik terbaik dan terbesar di Indonesia seperti sekarang ini serta menjadi Pusat Rujukan Nasional atau Prodia National Reference Lab (PNRL).

PT Prodia Widyahusada Tbk (“Prodia”) or known as Prodia’s Clinical Laboratory was first established in Solo on 7 May 1973 by some idealists having their educational background in pharmacy. The commitment of Prodia to present the best examination result with a whole hearted service, at the end led Prodia to be the best and largest Clinical Laboratory in Indonesia as it is now as well as to become Prodia National Reference Lab (PNRL).

Sekilas Perusahaan Company at a Glance

Sebagai pelopor industri jejaring laboratorium klinik swasta independen terkemuka di Indonesia, Prodia, terus melakukan pembenahan internal dan inovasi dalam menjalankan bisnisnya. Beberapa akreditasi dari luar negeri berhasil diperoleh Prodia, antara lain akreditasi dari College of American Pathologist ("CAP") dan pengakuan internasional berupa sertifikasi level-1 NGSP untuk jasa diagnosa HbA1c. Penghargaan CAP dan NGSP merupakan dua penghargaan yang cukup bergengsi dimana Prodia merupakan laboratorium pertama dan satu-satunya di Indonesia yang berhasil memperoleh kedua penghargaan tersebut.

As the pioneer in the industry of private and independent clinical laboratory network in Indonesia, Prodia, continuously conducts the internal improvement and innovation in performing its business. Some accreditations from abroad have been successfully obtained by Prodia, are among others the accreditation from College of American Pathologist ("CAP") as well as the international acknowledgment in the form of certification for level-1 NGSP for the diagnose of HbA1c. Award from CAP and NGSP constitute two prestigious awards whereby Prodia is the first laboratory and the only one in Indonesia that has successfully obtained those two awards.

Sampai dengan akhir tahun 2019, Prodia memiliki 287 *outlet* yang tersebar di 126 kota di 34 provinsi di Indonesia. Hal ini menjadikan Prodia sebagai laboratorium klinik nomor 1 terbesar berdasarkan kategori pendapatan dan jejaring laboratorium di Indonesia; merek laboratorium klinik premium; dan pelopor serta pengaruh dominan dalam industri laboratorium klinik.

Until the end of 2019, Prodia has 287 outlets spread in 126 cities in 34 provinces in Indonesia. This makes Prodia as the number 1 largest clinical laboratory based on the category of revenue and laboratory network in Indonesia; the brand of premium clinical laboratory; and the pioneer as well as the dominant influence in the industry of clinical laboratory.

Sejak tanggal 7 Desember 2016, Prodia resmi tercatat sebagai Perusahaan Terbuka yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia. Dana dari penawaran saham perdana tersebut sebagian besar dipergunakan untuk memperbesar jejaring *outlet* disusul dengan pembelian alat-alat teknologi diagnostik generasi terbaru selain untuk keperluan modal kerja.

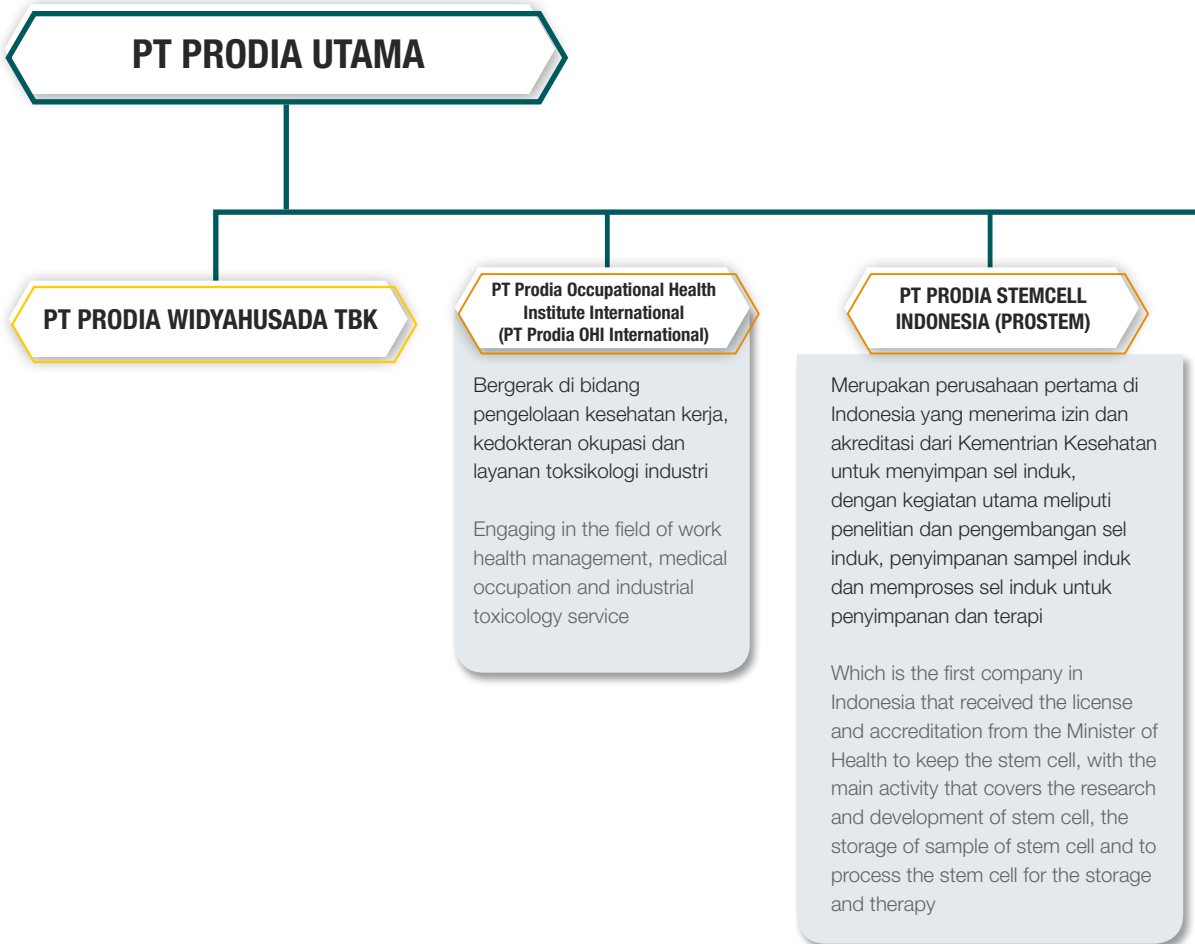
Since 7 December 2016, Prodia was officially listed as the Public Company listed in the Indonesia Stock Exchange. The funds from the said share public offering were mostly used to enlarge the outlet network to be followed by the purchase of the newest technology tools for diagnose in addition to the working equity.

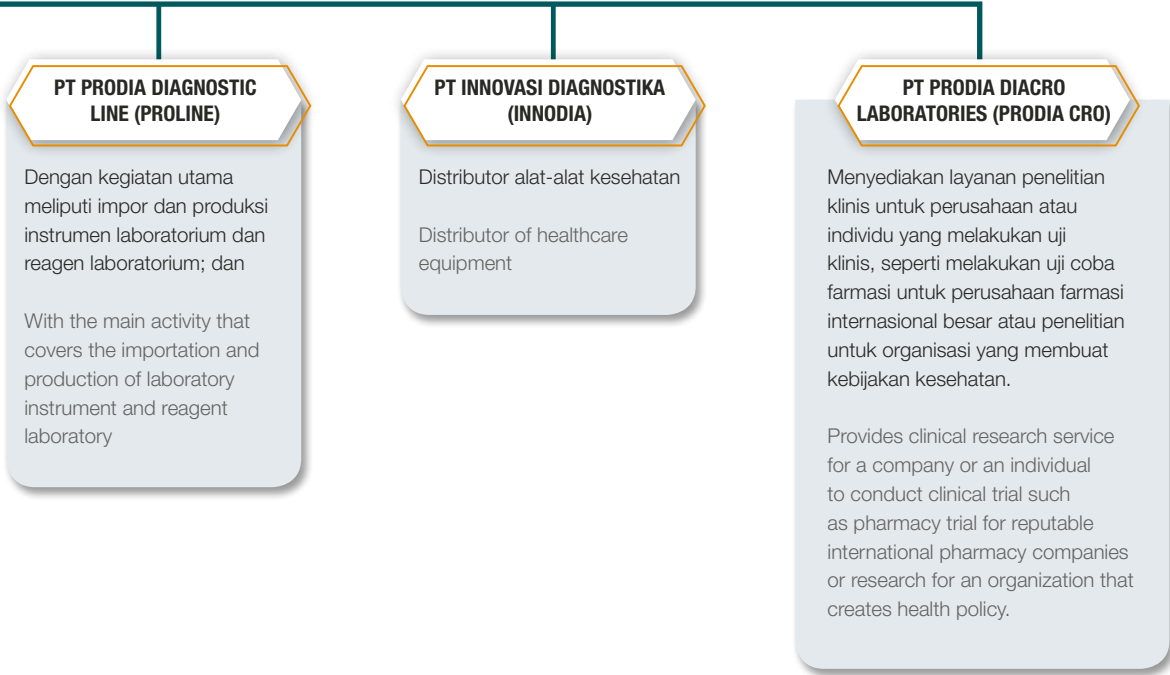
Sekilas Perusahaan

Company at a Glance

Di bawah satu *holding* perusahaan, PT Prodia Utama, PT Prodia Widyahusada Tbk memiliki beberapa perusahaan afiliasi. Perusahaan-perusahaan afiliasi tersebut antara lain:

Under the same holding company, PT Prodia Utama, PT Prodia Widyahusada Tbk has some affiliated companies. The said affiliated companies are among others:





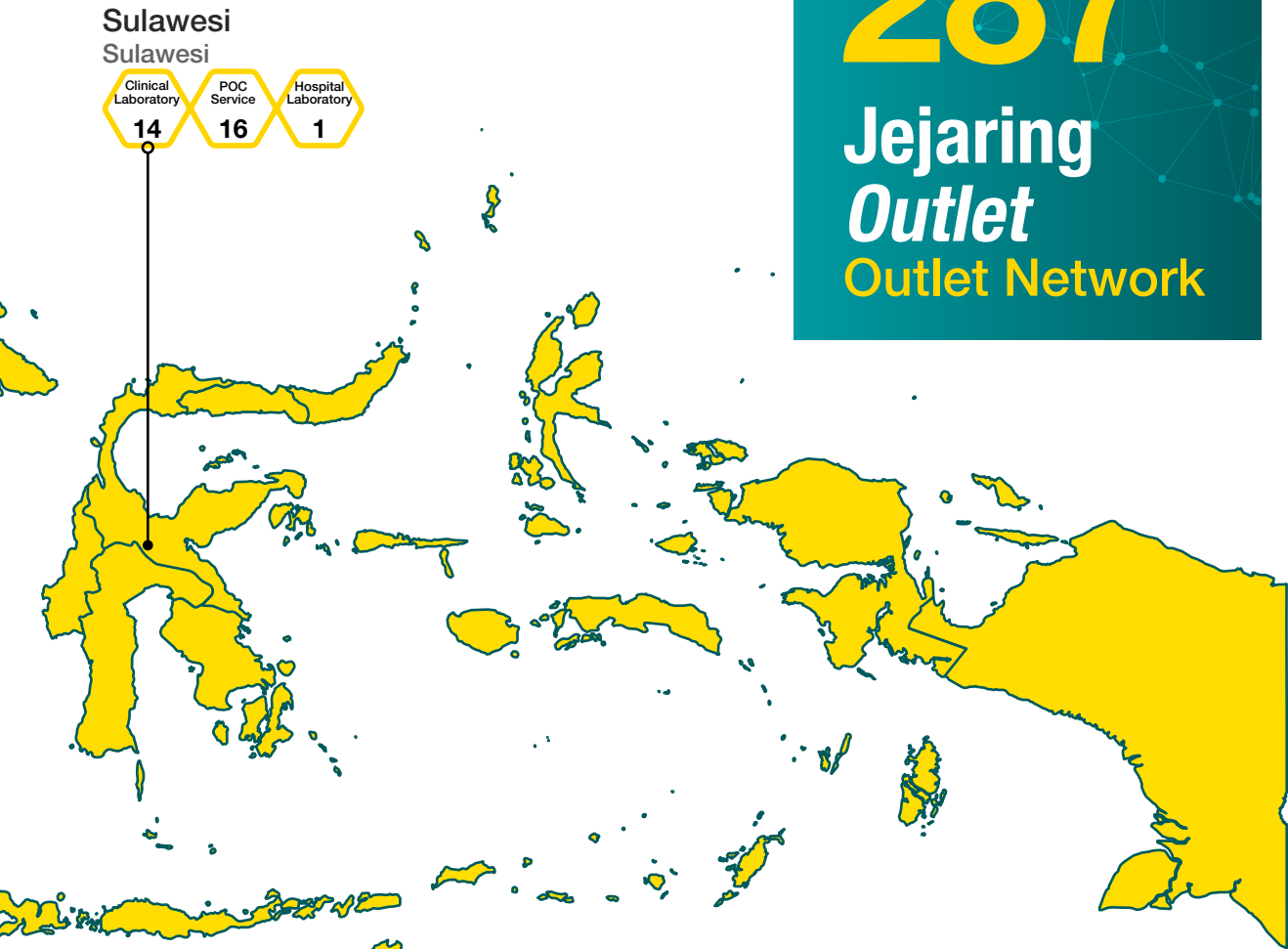
Peta Wilayah Operasional

Operational Map



142
Laboratorium Klinik
Clinical Laboratory

287
**Jejaring
Outlet
Outlet Network**



9 Prodia Health
Care (PHC)
& Klinik
Khusus
Prodia Health Care
(PHC) & Specialty
Clinics

122 POC
Services
POC Services

14 Laboratorium
Rumah Sakit
Hospital Laboratories

Visi, Misi & Falsafah Perusahaan

Vision, Mission & Company's Philosophy

Visi Perusahaan

Company's Vision

1. Layanan Kesehatan Terpercaya menunjang Pengobatan Generasi Baru (*Transforming toward reliable Next Generation Health Care*).

1. Being a Reliable Healthcare Service to support the New Generation of Medical Treatment (*Transforming towards the reliable Next Generation of Health Care*).

2. Center of Excellence

- Menjadi pelopor pengembangan ilmu kedokteran laboratorium
- Pusat informasi diagnostik
- Sebagai laboratorium pusat rujukan nasional
- Sebagai pusat penunjang penelitian
- Laboratorium sentral untuk uji klinik obat
- Laboratorium sentral untuk semua bidang kedokteran.

- To become the pioneer in the development of laboratory medical science
- Diagnostic information center
- As the national reference laboratory center
- As the research supporting center
- Central laboratory for medical clinical testing
- Central Laboratory for all medical fields.

Misi Perusahaan

Company's Mission

1. Untuk DIAGnosa Lebih Baik

For A Better DIAgnosis

- Diagnosa yang bermutu, akurat dan presisi yang tinggi
- Mampu mendiagnosa dini, sensitivitas & spesifisitas (menghindari pengulangan)
- Pemeriksaan lengkap & *up to date* sesuai perkembangan ilmu kedokteran laboratorium (sehingga mampu bersifat preventif)
- Mampu memberikan informasi Diagnostik, bukan sekedar hasil namun berisi 'makna' atas hasil.
- High quality, accurate and precise diagnosis
- Able to conduct an early diagnosis, being sensitive and specific (to avoid repetition)
- Complete & up to date examination based on the development of medical laboratory science (in order to be able to be preventive)
- Able to provide the Diagnostic Information, not only as the result but it also containing the 'meaning' of the result.

2. Untuk si DIA yang bergabung dengan Prodia

For DIA that joins Prodia

- Untuk membina kesejahteraan keluarga bersama
- Untuk kebanggaan dan kepuasan kerja

- To develop the welfare of families
- For pride and work satisfaction

Misi Prodia ialah untuk memberikan diagnosa yang lebih baik dan untuk memberikan yang terbaik kepada mereka yang bergabung dengan Prodia.

The Mission of Prodia is to provide a better diagnosis and to provide the best to those who join Prodia.

Falsafah Perusahaan Company's Philosophy

Mengutamakan pelanggan To prioritize the customers

- Karena pelanggan, bisnis kita bertahan
Because of customers, our business sustains

Mengutamakan mutu (*Quality as a way of life*) To prioritize the quality (Quality as a way of life)

- Orientasi pada Mutu (mutu Hasil dan mutu pelayanan)
Quality oriented (Result quality and service quality)
- Budaya TQM (*Total Quality Management*)
TQM (Total Quality Management) culture
- *Quality as a way of life*
Quality as a way of life

Menjaga keseimbangan: bisnis & ilmu, bekerja-belajar-kebersamaan To maintain the business balance: business & science, work-learn-togetherness

- Bisnis & Pengembangan Ilmu Kedokteran Laboratorium
Business & Development of Laboratory Medical Science
- Bisnis & Pelayanan Kesehatan
Business & Healthcare Service
- Pasien-Dokter-Laboratorium
Patient-Doctor-Laboratory
- Kepentingan Semua *Stakeholder*
Interest of all Stakeholders
- Learn Well, Work Well & Play Well:
 - ✓ Belajar dengan baik (serius), bekerja dengan baik (berhasil & tuntas) dan santai (gembira)
Learn well (Serious), work well (successful & complete) and relax (happy)
 - ✓ Tetap bersemangat & tidak jenuh dalam melaksanakan tugas
Keep spirited & refreshed in performing the duties

Memiliki semangat *The Spirit of Prodia* To have the Spirit of Prodia

- Terus mengobarkan:
Keep inspired:
- Semangat untuk melaksanakan Misi Prodia yang luhur
The spirit to perform the noble mission of Prodia
 - Semangat untuk meraih sukses & mengembangkan diri
The spirit to reach the success & self-development
 - Semangat untuk mewujudkan impian menjadi kenyataan
The spirit to make the dream into realization

Sikap mental positif Positive Mentality

- Hari ini harus lebih baik daripada kemarin, hari esok harus lebih baik dari hari ini
Today must be better than yesterday, tomorrow must be better than today
- Disiplin, Korek, Gesit (*Diskoge*)
Discipline, Correct, Agile (*Diskoge*)
- Berorientasi pada hasil & produktivitas
Result and productivity oriented
- Konsisten & taat Azas, konsisten dengan nilai-nilai, misi dan visi
Consistent and ethical, consistent with the values, mission and vision

Kekompakan tim (*HPTs: High Performing Teams*) Team's Unity (*HPTs: High Performing Teams*)

- Menjunjung tinggi nilai kebersamaan 'WE ARE ALL IN THIS TOGETHER':
Prioritizing the value of togetherness 'WE ARE ALL IN THIS TOGETHER':
- Semua dalam satu keluarga besar Prodia
All are in one big family of Prodia
 - Bangga menjadi warga Prodia
Proud to be the in Prodia's community

Keterbukaan Openness

- Berkomitmen untuk selalu:
Having the commitment to always:
- Menghilangkan NETMA (*Nobody Ever Tells Me Anything*): harus saling tahu apa yang terjadi di sekitar, keterbukaan komunikasi antara superior dan sub-ordinat.
Eradicate NETMA (*Nobody Ever Tells Me Anything*): people must know what happen in their surrounding; communication openness between superior and sub-ordinate
 - Melakukan MBWA (*Management By Wandering Around*): mudah dihubungi, informal
Implement MBWA (*Management By Wandering Around*): easy to call, informal

Struktur Pemegang Saham Prodia

Shareholders Structure

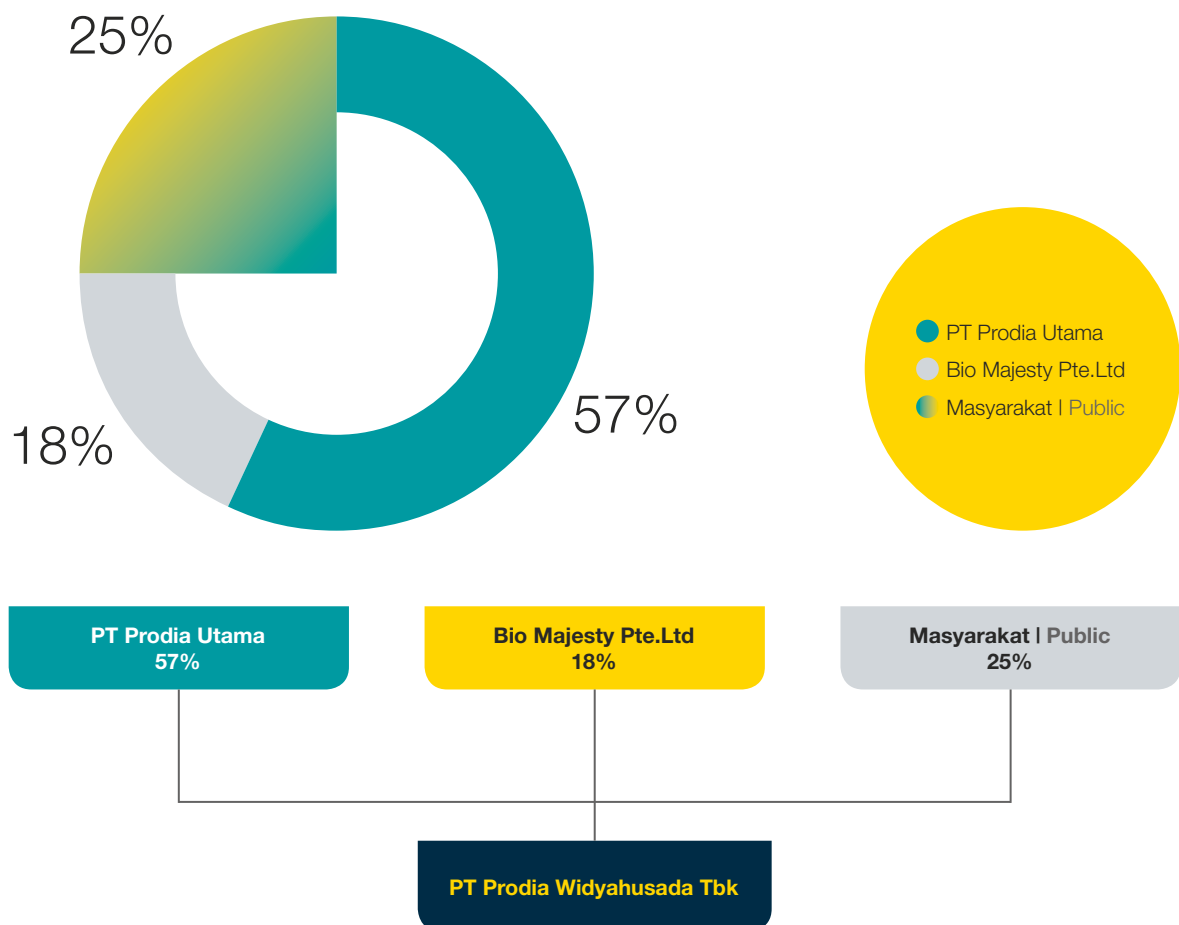
Komposisi Pemegang Saham Perseroan per 31 Desember 2019

The Company's Shareholders Composition as of 31 December 2019

No.	Nama Pemegang Saham Name of Shareholders	Jumlah Saham Number of Shares	% Kepemilikan Saham % Shares Ownership
1	PT Prodia Utama	534.375.000	57%
2	Bio Majesty Pte.Ltd	168.750.000	18%
3	Masyarakat I Public	234.375.000	25%
Jumlah Total		937.500.000	100%

Komposisi Pemegang Saham Perseroan per 31 Desember 2019

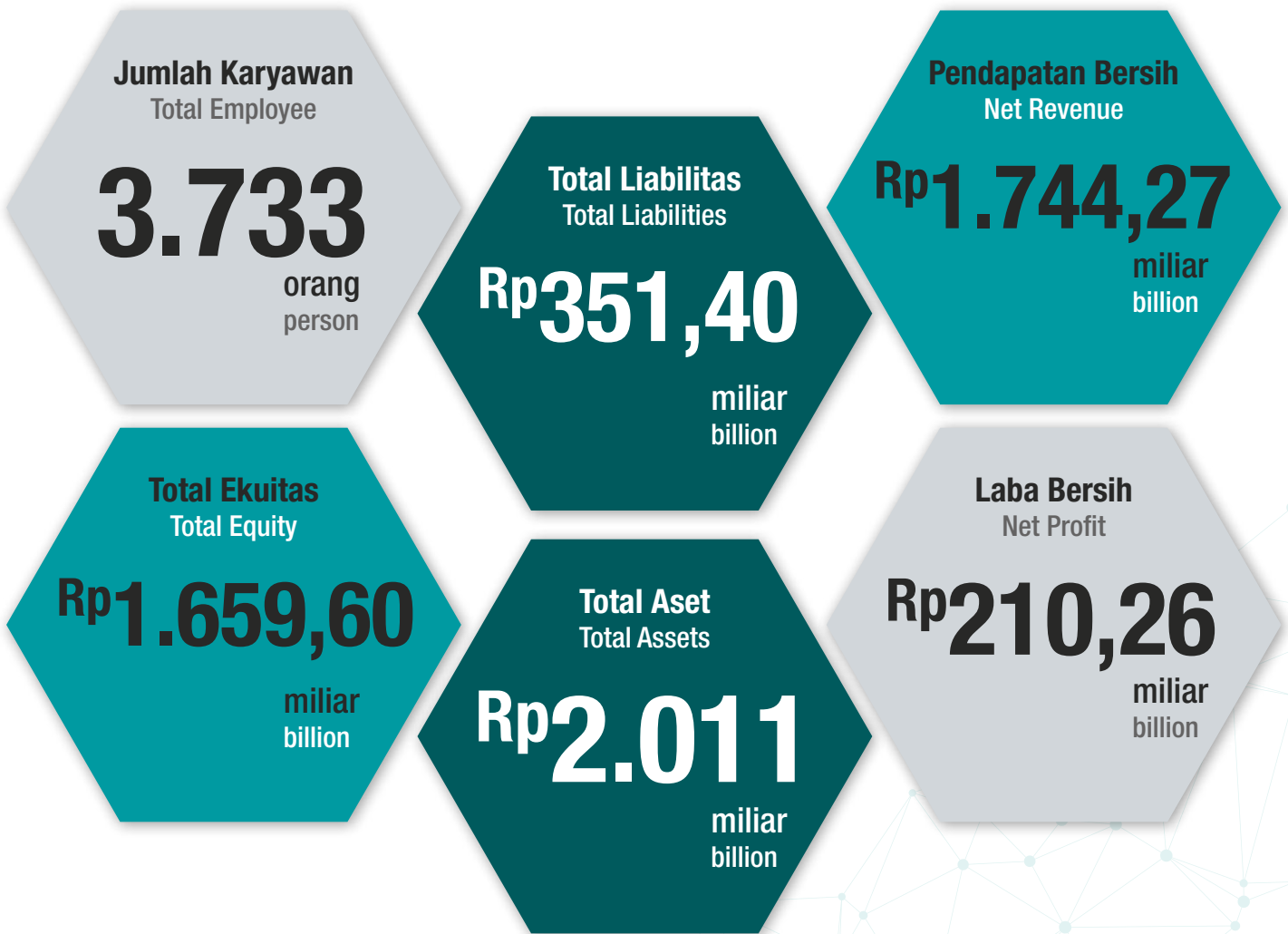
The Company's Shareholders Composition as of 31 December 2019



**SKALA EKONOMI
ECONOMIC SCALE**

Hingga per 31 Desember 2019, Prodia memiliki 287 *outlet* yang tersebar di 126 kota di 34 provinsi di Indonesia. Hal ini menjadikan Prodia sebagai laboratorium klinik nomor 1 terbesar berdasarkan kategori pendapatan dan jejaring laboratorium di Indonesia; merek laboratorium klinik premium; dan pelopor serta pengaruh dominan dalam industri laboratorium klinik.

As of 31 December 2019, Prodia has 287 outlets spread in 126 cities in 34 provinces in Indonesia. This makes Prodia as the number 1 largest clinical laboratory based on the category of revenue and laboratory network in Indonesia; the brand of premium clinical laboratory; and the pioneer as well as the dominant influence in the industry of clinical laboratory.





A composite image featuring a microscope and a petri dish with a grid of cells. A network of green and white nodes connected by lines is overlaid on the image. A teal banner is positioned at the bottom right, containing the title text.

STRATEGI KEBERLANJUTAN PRODIA

Prodia Sustainability Strategy

Tujuan Prodia

The Purpose of Prodia

Tujuan Prodia yang paling utama adalah terus menciptakan nilai tambah yang berkelanjutan bagi seluruh pemangku kepentingan. Hal ini dituangkan dalam *Prodia Sustainable Action Plan* (PSAP).

Prodia Sustainable Action Plan (PSAP) merupakan inisiatif dan upaya yang dilakukan oleh Prodia dalam rangka mencapai pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan sehingga dapat menciptakan nilai tambah bagi pemangku kepentingan termasuk di antaranya pemegang saham, pelanggan, tenaga medis, regulator, masyarakat, komunitas, dan lingkungan. PSAP ini memuat kontribusi Prodia dalam bidang kesehatan, pendidikan, kesetaraan gender, dan lingkungan yang sejalan dengan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (*Sustainable Development Goals/SDGs*) di Indonesia.

The most important goal of Prodia is to continue to create sustainable added value for all stakeholders. This is stated in the Prodia Sustainable Action Plan (PSAP).

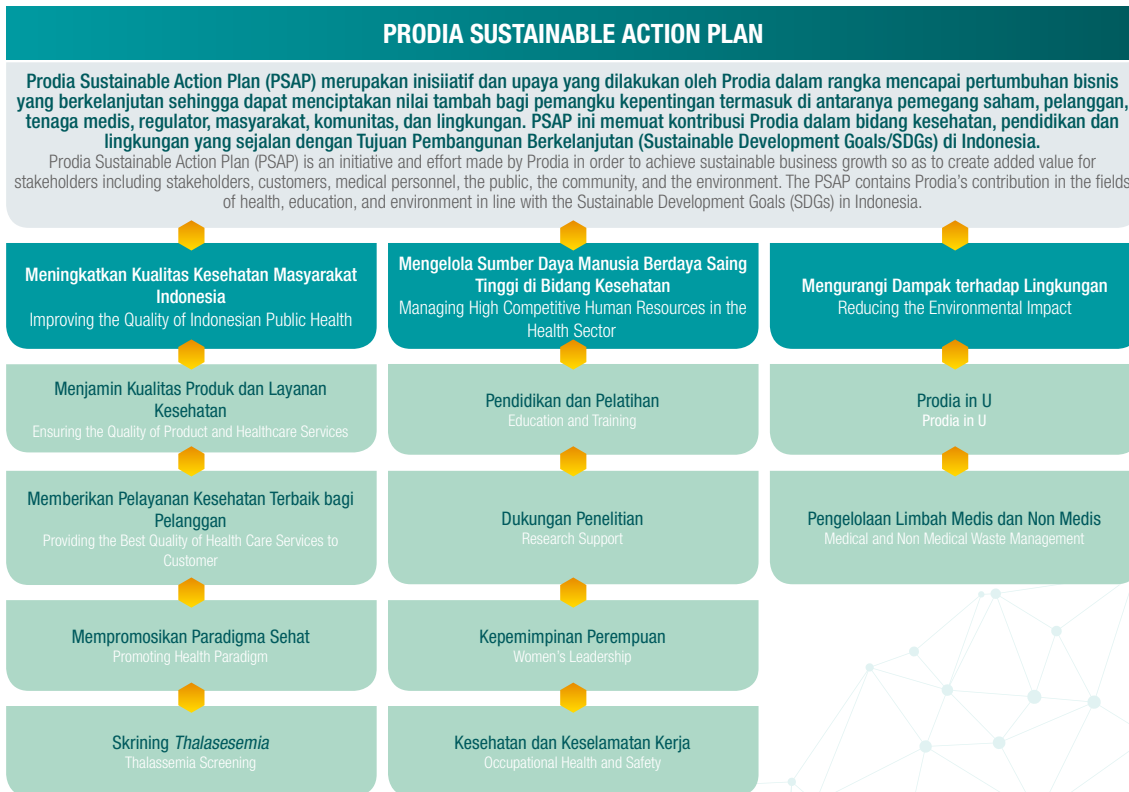
The Prodia Sustainable Action Plan (PSAP) is an initiative and effort made by Prodia in order to achieve sustainable business growth so as to create added value for stakeholders including shareholders, customers, medical personnel, regulators, the community, the community and the environment. This PSAP includes Prodia's contribution in the fields of health, education, gender equality, and environment in line with the Sustainable Development Goals (SDGs) in Indonesia.

Prodia Sustainable Action Plan

Prodia Sustainable Action Plan

Prodia Sustainable Action Plan (PSAP) merupakan inisiatif dan upaya yang dilakukan oleh Prodia dalam rangka mencapai pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan sehingga dapat menciptakan nilai tambah bagi pemangku kepentingan termasuk diantaranya pemegang saham, pelanggan, tenaga medis, regulator, masyarakat, komunitas, dan lingkungan. PSAP ini memuat kontribusi Prodia dalam bidang kesehatan, pendidikan dan lingkungan yang sejalan dengan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (*Sustainable Development Goals/SDGs*) di Indonesia.

Prodia Sustainable Action Plan (PSAP) is an initiative and effort made by Prodia in order to achieve sustainable business growth so as to create added value for stakeholders including stakeholders, customers, medical personnel, the public, the community, and the environment. The PSAP contains Prodia's contribution in the fields of health, education, and environment in line with the Sustainable Development Goals (SDGs) in Indonesia.



Hubungan dengan Pemangku Kepentingan

Relationship with Stakeholders



Prodia menyadari bahwa pelaksanaan kegiatan operasional bisnis Perseroan tidak lepas dari peran aktif para pemangku kepentingan. Kami, di Prodia, senantiasa mengedepankan peran aktif para pemangku kepentingan dalam menjalankan bisnis dan pengambilan keputusan dari kegiatan yang dijalankan. Kebutuhan dan harapan pemangku kepentingan dalam hal ini bertujuan untuk mensinergikan kinerja perseroan dengan prinsip-prinsip keberlanjutan yang telah diterapkan.

Bagi kami, pemangku kepentingan adalah mitra strategis yang merupakan elemen penting dari agenda keberlanjutan Prodia. Kami berinteraksi dengan para pemangku kepentingan dengan berbagai cara dan berbagai pendekatan untuk memperoleh masukan tentang kinerja dan layanan jasa Prodia maupun kinerja Perseroan secara keseluruhan.

Prodia realizes that the business operations of the Company can not be separated from the active role of stakeholders. We, at Prodia, always prioritizes the active role of stakeholders in running the business and making decisions from the activities carried out. The needs and expectations of stakeholders aim to synergise the Company's performance with the sustainability principles that have been implemented.

To us, stakeholders are strategic partners who become an important element in Prodia's sustainability agenda. We interact with all stakeholders on various platforms and through various approaches in order to gain feedback on our performance and service quality as well as the Company performance as a whole.

Lebih lanjut, agar dapat mencapai implementasi yang efektif, Prodia mencoba secara spesifik mengidentifikasi para pemangku kepentingan yang terdekat, lalu bekerja sama dengan mereka dalam menganalisa seberapa penting topik-topik keberlanjutan yang akan dikembangkan. Secara khusus, dalam proses identifikasi pemangku kepentingan, Prodia mempertimbangkan beberapa aspek, termasuk di antaranya dampak potensial yang mungkin dialami dan ditimbulkan oleh kegiatan dan produk-produk Perusahaan. Aspek lainnya yang dipertimbangkan adalah kemampuan pemangku kepentingan dalam mempengaruhi pencapaian sasaran Perusahaan. Setelah proses identifikasi selesai, Prodia mencoba mengenali ekspektasi mereka terkait kegiatan usaha agar dapat mengakomodir lebih baik segala kebutuhan mereka melalui inisiatif-inisiatif keberlanjutan. Melalui perencanaan dan identifikasi yang baik, Prodia dapat membuat tabel matriks yang menunjukkan ekspektasi pemangku kepentingan yang nyata dan wajar serta menentukan tingkat prioritasnya agar dapat menciptakan target program sesuai ekspektasi dan kepentingan para pemangku kepentingan.

Tabel berikut ini menggambarkan interaksi Prodia dengan Pemangku Kepentingan, yang dipilih berdasarkan pada rentang pengaruh dan kepentingannya kepada keberlanjutan Perseroan. Terdapat beberapa isu dari beragam pemangku kepentingan yang dibahas dalam Laporan Keberlanjutan ini.

Furthermore, in order to achieve effective implementation, Prodia specifically try to identify the closest stakeholders, then working together in analysing some important sustainability topics for development. Specifically, in identification process of stakeholders, Prodia considers several aspects, including potential impact that may be encountered and arise by the Compoany's activities and products. Other aspect being considered is the ability of stakeholders in influencing the Company's targets. Following the identification process, Prodia tries to recognize their expectation related to business activities in order to better accommodate their needs through sustainability initiatives. Through good planning and identification, the Company can prepare matrix table that shows stakeholders real and fair expectations as well as its level of priorities, so as to create targeted programs by addressing that expectations.

The table below illustrates Prodia's interaction with stakeholders, which are selected based on their relevant stakes and influence range to Company's sustainability. There have been several issues put forward by various stakeholders which then are discussed in this Sustainability Report.



Kelompok Pemangku Kepentingan Stakeholders Group	Basis Identifikasi Identification Basis	Metode Pelibatan Engagement Method	Topik Topic
Pelanggan Customer	<ul style="list-style-type: none"> - Ketergantungan - Tanggung Jawab - Pengaruh - Dependency - Responsibilities - Influences 	<ul style="list-style-type: none"> - Survey Kepuasan Pelanggan - Layanan Pelanggan - Kerja sama dengan Pelanggan - Acara Pemasaran - Customer Satisfaction Survey - Customer Services - Cooperation with Customer - Marketing Event 	<ul style="list-style-type: none"> - Jaminan Kualitas Layanan - Keamanan & Kenyamanan Pelanggan - Jaminan Keselamatan Sampel - Akurasi Hasil Pemeriksaan - Waktu Selesai Hasil Pemeriksaan - Service Quality Assurance - Customer Safety & Convenience - Sample Safety Guarantee - Accuracy of Test Results - Test Result Completion Time
Pemerintah Government	<ul style="list-style-type: none"> - Ketergantungan - Tanggung Jawab - Pengaruh - Dependency - Responsibilities - Influences 	<ul style="list-style-type: none"> - Rapat - Kunjungan ke kantor - Meetings - Office visit 	<ul style="list-style-type: none"> - Perizinan - Kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku - License - Compliance towards prevailing regulations
Karyawan Employee	<ul style="list-style-type: none"> - Ketergantungan - Tanggung Jawab - Pengaruh - Keterwakilan - Dependency - Responsibilities - Influences - Representatives 	<ul style="list-style-type: none"> - Serikat Pekerja - Prodia Employee News 	<ul style="list-style-type: none"> - Kesejahteraan dan Remunerasi - Kesehatan dan keselamatan kerja - Kestaraan Gender - Pengembangan Karir - Welfare and Remuneration - Occupational health and safety - Gender Equality - Career Development
Pemegang Saham Shareholders	<ul style="list-style-type: none"> - Ketergantungan - Tanggung Jawab - Pengaruh - Proksimitas - Dependency - Responsibilities - Influences - Proximity 	<ul style="list-style-type: none"> - RUPS - Paparan Publik - Pelaporan Berkala - Laporan Tahunan - Laporan Keberlanjutan - Pertemuan Analis - <i>Non-Deal Roadshow</i> - Kunjungan ke kantor/site - Investment Conference - Teleconference - GMS - Public Expose - Periodic Reporting - Annual Report - Sustainability Report - Analyst Meeting - Non-deal Roadshow - Site/Office Visit - Investment Conference - Teleconference 	<ul style="list-style-type: none"> - Tingkat pengembalian investasi melalui peningkatan kinerja - Pemenuhan hak pemegang saham - Pembayaran Dividen - Pengungkapan informasi material terkait keberlangsungan usaha secara transparan dan tepat waktu - Pertanggungjawaban Tata Kelola - Return of investment through performance improvements - Fulfillment of shareholders rights - Material information disclosure related to the business sustainability in timely manner and transparent - Responsibility of Corporate Governance
Mitra Usaha Business Partners	<ul style="list-style-type: none"> - Ketergantungan - Tanggung Jawab - Dependency - Responsibilities 	<p>Kerja sama pengadaan barang dan jasa sesuai dengan kebutuhan Perseroan</p> <p>Cooperation in the procurement of goods and services in accordance with the Company's needs.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Proses pengadaan secara adil dan transparan - Seleksi dan evaluasi secara objektif dalam pemilihan mitra - Hubungan saling menguntungkan - The procurement process is fair and transparent - Objective selection and evaluation in business partners selection - Mutual benefits
Media Media	<ul style="list-style-type: none"> - Pengaruh - Influences 	<ul style="list-style-type: none"> - Siaran Pers - Konferensi Pers - Kunjungan Media - <i>Media Gathering</i> - Press Release - Press Conference - Media Visit - Media Gathering 	<p>Penyampaian informasi yang sesuai prinsip-prinsip keterbukaan informasi dan sesuai kebutuhan Perseroan</p> <p>Information delivery in accordance with the information disclosure principles as well as the Company's needs</p>
Masyarakat dan Komunitas Public and Communities	<ul style="list-style-type: none"> - Pengaruh - Proksimitas - Influences - Proximity 		

Sasaran Pembangunan Berkelanjutan

Sustainable Development Goals



Kami telah menyusun strategi pengembangan usaha untuk memastikan terjadinya pertumbuhan usaha yang berkualitas dalam jangka panjang dengan memperhatikan pemenuhan harapan para pemangku kepentingan sebagai parameter keberhasilan implementasi strategi kami. Kami juga memperhatikan pencapaian tujuan pembangunan skala global dalam rumusan “*Sustainable Development Goals*” sebagai wujud partisipasi Prodia dalam memastikan tercapainya pembangunan yang berkelanjutan.

Prodia telah menyusun strategi pengembangan usaha untuk memastikan pertumbuhan usaha yang berkualitas dalam jangka panjang. Pada dasarnya kerangka rencana keberlanjutan usaha tersebut disusun dengan tujuan mempertemukan kepentingan pengembangan usaha, kelestarian lingkungan, dan pengembangan sosial kemasyarakatan. Pencapaian keseimbangan kinerja tersebut kami upayakan melalui pemenuhan harapan para pemangku kepentingan sesuai sumber daya yang tersedia. Untuk itu, kami juga memperhatikan dengan cermat harapan para pemangku kepentingan melalui pengelolaan hubungan yang berkualitas.

We have prepared business development strategy to ensure longterm quality business growth, and consider meeting our stakeholders’ expectations as one of our success parameters. We also observe global development goals set out in the ‘Sustainable Development Goals’ as Prodia participation in the efforts of attaining sustainable development.

Prodia has prepared a business development strategy to allow us securing sustainable, long-term quality growth. The sustainability framewok was developed to align business, environmental preservation, and sociocommunity development interests. We seek to achieve a balanced performance across these dimensions by meeting the expectations of our stakeholders using the resources at our disposal.

Sasaran Pembangunan Berkelanjutan



Sustainable Development Goals



Lebih dari itu, kami juga mengamati dengan seksama mulai berlakunya konsep pembangunan berkelanjutan skala global dalam *Sustainable Development Goals* (SDGs). Kami bertekad untuk turut berpartisipasi dalam mendukung pencapaian berbagai rumusan tujuan pembangunan berkelanjutan sebagaimana diformulasikan dalam SDGs tersebut.

Hubungan antara Tujuan Global dengan Pilar yang ada pada Prodia Sustainable Action Plan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Beyond that, we also closely follow the implementation of global sustainable developments goals (SDGs) We are committed to participating in attaining the goals set forth in SDGs.

Correlation between the Global Goals and Prodia Sustainable Action Plan can be seen in the following table:

Tujuan Global Global Goals	Pilar PSAP yang Relevan The PSAP Pillar Relevant
<p>Kesehatan dan Kesejahteraan yang baik Good Health and Well Being</p> 	<p>Meningkatkan Kualitas Kesehatan Masyarakat Indonesia Enhancing the Health Quality of Indonesian People</p> <p>Menjamin Kualitas Produk dan Layanan Kesehatan Ensuring the Quality of Product and Healthcare Services</p> <p>Memberikan Pelayanan Kesehatan Terbaik bagi Pelanggan Providing the Best Healthcare Services for Customers.</p> <p>Mempromosikan Paradigma Sehat Promoting Health Paradigm</p> <p>Skrining <i>Thalassemia</i> Thalassemia Screening</p>
<p>Pendidikan yang Berkualitas Quality Education</p> 	<p>Mengelola Sumber Daya Manusia Berdaya Saing Tinggi di Bidang Kesehatan Managing Highly Competitive Human Capital in the Health Sector</p> <p>Prodia Education and Research Institute Prodia Education and Research Institute</p> <p>Pendidikan dan Pelatihan Education and Training</p> <p>Kerja sama Penelitian Research Collaboration</p>

Tujuan Global Global Goals	Pilar PSAP yang Relevan The PSAP Pillar Relevant
<p>Kesetaraan Gender Gender Quality</p> 	<p>Kepemimpinan dan Kesempatan bagi Perempuan Women Leadership and Opportunity for Women</p>
<p>Aksi Iklim Climate Action</p> 	<p>Mengurangi Dampak terhadap Lingkungan</p> <p>Prodia in U</p> <p>Pengelolaan Limbah Medis dan Non Medis Medical and Non-Medical Waste Management</p>





**TATA KELOLA
KEBERLANJUTAN**
Sustainability Governance

Struktur Tata Kelola

Corporate Governance Structure

Komitmen Prodia untuk menerapkan tata kelola yang baik dilaksanakan dengan prinsip *beyond compliance*. Implementasi tata kelola perusahaan yang baik atau *Good Corporate Governance* (GCG) akan mentransformasi Prodia menjadi lebih profesional dan berdaya saing tinggi sehingga mampu mencapai nilai-nilai maksimal bagi para pemegang saham dan pemangku kepentingan lainnya.

STRUKTUR DAN MEKANISME TATA KELOLA PERUSAHAAN

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, Organ Perseroan terdiri dari RUPS, Dewan Komisaris dan Direksi. Sistem kepengurusan menganut two tier system yaitu Dewan Komisaris dan Direksi, yang memiliki wewenang dan tanggung jawab yang jelas sesuai fungsinya masing-masing sebagaimana diamanahkan dalam anggaran dasar dan peraturan perundang-undangan. Struktur ini ditetapkan guna memastikan pelaksanaan prinsip GCG secara sistematis, serta penentuan yang jelas tentang peran dan tanggung jawab masing-masing.

Dalam melaksanakan tugas-tugasnya, RUPS, Dewan Komisaris dan Direksi berpedoman pada prinsip transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi, serta kesetaraan guna memastikan keberlanjutan usaha Perseroan dengan memperhatikan kepentingan para pemegang saham.

Dewan Komisaris dan Direksi secara bersama-sama bertanggung jawab atas kelangsungan usaha perusahaan dalam jangka panjang. Pengelolaan Perseroan dilakukan oleh Direksi, sementara Dewan Komisaris bertanggung jawab melakukan pengawasan terhadap kinerja pengelolaan perusahaan. Oleh karena itu, Dewan Komisaris dan Direksi harus memiliki kesamaan persepsi terhadap visi, misi, dan nilai-nilai Perseroan.

Prodia's commitment to implement good governance is manifested under the principle of *beyond compliance*. The implementation of Good Corporate Governance will transform Prodia to become more professional and highly competitive so that it can provide maximum values for shareholders and other stakeholders.

CORPORATE GOVERNANCE STRUCTURE AND MECHANISM

Based on the Law of the Republic of Indonesia Number 40 of 2007 on Limited Liability Company, the Organs of the Company consists of General Meeting of Shareholders, Board of Commissioners and Board of Directors. Its administration adopts a two-tier system, namely Board of Commissioners and Board of Directors, who have specific authority and responsibility based on their respective functions as specified in the Articles of Association and Legislation. This structure is set to ensure systematic implementation of GCG principles and clear definition of roles and responsibilities.

In carrying their duties, the GMS, Board of Commissioners and the Board of Directors are guided by the transparency, accountability, responsibility, independency, and fairness principles to ensure the sustainability of the Company's business by taking into account the interests of all stakeholders.

The Board of Commissioners and Board of Directors are collectively responsible for the continuity of the company's business in the long term. The management of the Company is carried out by the Board of Directors, whereas the Board of Commissioners is responsible for conducting oversight on performance of the Company's management. Therefore, the Boards of Commissioners and Directors need to have compatible perception regarding the Company's vision, mission and values.

Nama Name	Jabatan Position	Tanggung Jawab Responsibilities
Dewi Muliaty	Direktur Utama President Director	<p>Bertanggung jawab atas pengelolaan Perseroan yang berkaitan dengan bidang Human Capital, Specialty & Research Lab, Evaluation Lab, Molecular Diagnostic Lab, Immunology Lab, Anatomical Pathology Lab, Mass Spectro Lab, Trend & Laboratory Testing, serta Scientific Lab.</p> <p>Responsible for the Company's management related to Human Capital, Specialty & Research Lab, Evaluation Lab, Molecular Diagnostic Lab, Immunology Lab, Anatomical Pathology Lab, Mass Spectro Lab, Trend & Laboratory Testing, and Scientific Lab.</p>
Liana Kuswandi	Direktur Director	<p>Bertanggung jawab atas pengelolaan Perseroan yang berkaitan dengan bidang Investor Relations, Finance, Accounting, Financial Management Information System, Tax, Purchasing, dan Financial Controller.</p> <p>Responsible for the Company's management related to Investor Relations, Finance, Accounting, Financial Management Information System, Tax, Purchasing, and Financial Controller.</p>
Indriyanti Rafi Sukmawati	Direktur Director	<p>Bertanggung jawab atas pengelolaan Perseroan yang berkaitan dengan kegiatan bisnis dan strategi pemasaran atas Clinical Laboratory, Referral Lab Services, Klinik, Marketing Communication, Product, dan Research Support.</p> <p>Responsible for the Company's management related to business and marketing strategy activities for Clinical Laboratory, Referral Lab Services, Clinics, Marketing Communication, Product, dan Research Support.</p>
Andri Hidayat	Direktur Director	<p>Bertanggung jawab atas pengelolaan Perseroan yang berkaitan dengan bidang pengembangan Teknologi Informasi (IT), Logistik, Operation, Customer Service, Quality Assurance.</p> <p>Responsible for the Company's management related to Information Technology development, Logistic, Operation, Customer Service, and Quality Assurance.</p>
Tetty Hendrawati	Direktur Independen Independent Director	<p>Bertanggung jawab atas pengelolaan Perseroan yang berkaitan dengan bidang Quality Management System, Property & Facility Service, dan Legal Compliance.</p> <p>Responsible for the Company's management related to Quality Management System, Property & Facility Service, and Legal Compliance.</p>

Standar Etika Bisnis

Business Ethics Standard

PEDOMAN PERILAKU

Pedoman Perilaku ini berlaku bagi seluruh insan Prodia mulai dari Dewan Komisaris, Direksi, sampai dengan karyawan, termasuk mereka yang bertindak atas nama Prodia; Perusahaan Afiliasi; Mitra Kerja sama, maupun Pelanggan. Pedoman Perilaku ini mengatur interaksi insan Prodia dengan berbagai pihak eksternal seperti pelanggan, antara lain masyarakat umum; dokter, perusahaan; rumah sakit; laboratorium klinik; mitra kerja, pelaku usaha sejenis, pemerintah, kreditur, investor, media masa, maupun penegak hukum.

CODE OF CONDUCT

This Code of Conduct shall be valid for all individuals of Prodia from the Board of Commissioners, Board of Directors, to employees, including they who act on behalf of Prodia; Affiliated Companies; Cooperation Partner, and customers. This Code of Conduct stipulates the interaction of individuals in Prodia with various external parties such as customers, among others public; doctor, the company; hospital; clinical laboratory; business partner, competitor, government, creditor, investor, mass media, or legal enforcer.

Sistem Pelaporan Pelanggaran

Whistleblowing System

SISTEM PELAPORAN PELANGGARAN

Perseroan membuat *Whistle Blower System* (WBS) untuk meningkatkan efektivitas penerapan sistem pengendalian dan kepatuhan terhadap tata kelola perusahaan yang tertib, bersih dan tidak terpengaruh oleh pihak manapun berdasarkan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* (GCG). Selain itu WBS juga memberikan dorongan serta kesadaran kepada individu Prodia untuk melaporkan tindakan kecurangan atau pelanggaran terhadap hukum, peraturan perusahaan, kode etik dan benturan kepentingan yang terjadi di Perusahaan tanpa rasa takut atau khawatir.

JENIS PELANGGARAN YANG DAPAT DILAPORKAN

Jenis pelanggaran yang dapat dilaporkan melalui sistem *whistleblowing* di antaranya:

1. Korupsi yaitu menerima/meminta imbalan dan/atau penyelewengan atau penyalahgunaan uang Perseroan untuk kepentingan pribadi atau orang lain dan/atau menggerakkan orang lain atau membuat rencana untuk merugikan Perseroan.
2. Pencurian yaitu mengambil sebagian dan/atau keseluruhan aset atau data Prodia yang bukan merupakan haknya dan digunakan untuk kepentingan yang dapat merugikan Perseroan.
3. Penipuan yaitu mengelabui pelanggan atau pihak ketiga dan/atau memalsukan dokumen, tanda tangan, bukti fisik dan/atau segala bukti otentik.
4. Pelanggaran lainnya yang dilakukan dan bertentangan dengan Kode Etik Prodia.

WHISTLEBLOWING SYSTEM

The Company made the *Whistle Blower System* (WBS) to improve the effectiveness of the implementation of control system and compliance to the Corporate Governance that is in order, clean and is not influenced by any party based on the principles of *Good Corporate Governance* (GCG). In addition to it, WBS also provides the determination as well as awareness of the individual of Prodia to report the fraud action or violation against the law, Company regulation, code of ethics and conflict of interest occurred within the Company without any fear or worry.

TYPES OF VIOLATION TO BE REPORTED

The types of violation to be reported through whistle blowing system as follows:

1. Corruption which means receiving/soliciting rewards and/or misappropriation or misuse of the Company's money for personal interest or the interest of others and/or having others or making plans that harms the Company.
2. Theft which means taking some part and/or all Prodia's assets and data illegally and uses it for any interest that potentially harms the Company.
3. Deceit which means cheating on customer or third party and/or forging documents, signature, physical evidence and/or all authentic evidences.
4. Any violation conducted and against Prodia's Code of Conduct.

MEKANISME PENYAMPAIAN PELAPORAN

Para pemangku kepentingan Perseroan dapat menyampaikan laporannya jika diduga telah terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh karyawan Perseroan melalui surat yang diemail ke whistleblower@prodia.co.id. Pengaduan harus didasari itikad baik dan bukan merupakan suatu keluhan pribadi ataupun didasari kehendak buruk/fitnah. Pengaduan harus memenuhi beberapa hal:

1. Identitas pelapor (nama atau diperbolehkan menggunakan anonim)
2. Nomor telepon/alamat *e-mail* yang dapat dihubungi.
3. Indikasi awal yang dapat dipertanggungjawabkan

PENGELOLAAN PELAPORAN PELANGGARAN

Sistem Pelaporan Pelanggaran dikelola oleh Tim Whistleblowing Policy. Pengelolaan pelaporan pelanggaran dilakukan sebagai berikut:

1. Tim WBS dan Tim Investigasi harus melakukan tindak lanjut terhadap laporan yang diterima dengan jelas dan dapat menyerahkan kepada Atasan Terlapor, bila sesuai, melalui disposisi untuk menindaklanjuti sesuai peraturan Perusahaan dan/atau peraturan perundangan yang berlaku.
2. Untuk hal-hal terkait tindakan kriminal, maka Tim WBS berwenang untuk memutuskan menyelesaikan laporan melalui jalur hukum di luar perusahaan.
3. Tim WBS wajib merahasiakan identitas dan seluruh informasi rahasia yang dilaporkan oleh pelapor dan akan memberikan perlindungan bagi pelapor dengan prinsip agar terhindar dari intimidasi, pemerasan dan kekerasan dari pihak terlapor, kelompok maupun institusi yang berbadan hukum kecuali laporan diselesaikan melalui jalur hukum di luar perusahaan.

MECHANISM OF REPORT SUBMISSION

The stakeholders of the Company can submit a report if an alleged violation is committed by employees of the Company through sending Email to: whistleblower@prodia.co.id. The report must be based on good intentions, and not in a form of personal complaints or bad intentions/slander. The report must fulfill the following matters:

1. Identity of the reporter (name or it is allowed on no-name basis)
2. Telephone Number/e-mail address that may be contacted.
3. Initial indication that may be accountable

VIOLATION REPORT MANAGEMENT

The Company's Whistleblowing Policy is managed by the Whistleblowing Policy Team. The management of whistleblowing system is as follows:

1. WBS team and Investigation team must conduct the follow up of the report that is clearly received by them and may deliver it to the Superior of the one that is reported, if it's true, through the disposition to follow it up based on Company regulation and/or the prevailing laws and regulations.
2. For the matters related to criminal action, WBS team shall be authorized to bring it through legal action outside the Company.
3. WBS team must keep the confidentiality of the identity and all confidential information reported by the reported and will give the protection to the reporter in the basis that the reported to not facing the intimidation, extortion and violence from the party that is being reported, group or institution with the status of legal entity unless such report is settled through legal action outside the Company.

4. Apabila berdasarkan hasil investigasi terbukti adanya tindakan kecurangan/pelanggaran, maka terlapor dapat dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan perusahaan dan peraturan perundangan-undangan yang berlaku.

JUMLAH PELAPORAN PELANGGARAN

Pada tahun 2019, tidak ada pelaporan pelanggaran maupun kasus yang disampaikan melalui sistem pelaporan pelanggaran.

4. If based on the investigation result it is proven that there is a fraud/violation, the party that is being reported may be imposed with the sanction pursuant to Company regulation and the prevailing laws and regulations.

NUMBER OF VIOLATION REPORT

In 2019, there is no violation for cases that reported through whistle blowing system.







MENINGKATKAN KUALITAS KESEHATAN MASYARAKAT INDONESIA

**Enhancing the Health Quality
of Indonesian People**

Menjamin Kualitas Produk dan Layanan Kesehatan

Ensuring the Quality of Product and Healthcare Services

MANAJEMEN MUTU

Melalui kinerja berlandaskan mutu, manajemen dan karyawan Prodia memiliki komitmen untuk menghasilkan pemeriksaan dan layanan kesehatan prima yang memuaskan pelanggan dan pihak terkait, serta melakukan perbaikan berkesinambungan.

Kualitas pemeriksaan di Prodia adalah yang terbaik. Melalui sistem manajemen mutu Prodia, maka hasil terbaik itu juga didapatkan secara konsisten di setiap cabang Prodia di Indonesia. Sistem mutu tersebut meliputi:

- Bagian Pengawasan Manajemen Mutu dan Technical Quality Assurance (TQA)
 1. Memastikan *Standard Operating Procedure* (SOP) Prodia terimplementasi sempurna dan menyeluruh di setiap cabang Prodia
 2. Memastikan setiap kantor cabang prodia memenuhi persyaratan ISO 9001:2008 dan ISO 15189:2012.
 3. Melakukan program audit mutu internal dan eksternal dari badan sertifikasi secara berkala.
- Mengikuti Program Pemantapan Mutu Nasional dan Internasional
 1. Program Nasional Pemantapan Mutu Eksternal - Depkes RI
 2. External Quality Assurance (EQAS) Biorad - USA
 3. Royal College of Pathologists of Australasia (RCPA) - Australia
 4. College of American Pathologist (CAP) - USA
 5. Medical Laboratory Evaluation (MLE) - USA
 6. Euroimun - Germany

Pengendalian mutu adalah sebuah prioritas yang sangat tinggi di Prodia. Pada tahun 2019, Prodia mengikuti beberapa program Pemantapan Mutu Eksternal yang diselenggarakan oleh tingkat nasional dan internasional seperti College American Pathologist (CAP-US), Randox International Quality Assessment Scheme (RIQAS-UK), Vitamin D External Quality Assessment Scheme (DEQAS-UK), The Royal College of Pathologist of Australasia

QUALITY MANAGEMENT

Through quality-based performance, the management and employees in Prodia hold the commitment to provide prime health check-up and service for the satisfaction of the customers and other related parties, as well as to commit continuous improvement.

Prodia provides check-up with the best quality. By the quality management system professed in Prodia, the best result is also consistently accessible in every branch of Prodia throughout Indonesia. The quality system includes:

- Division of Quality Control & Technical Quality Assurance (TQA)
 1. Ensuring that the standard operating procedure of Prodia has been perfectly and comprehensively implemented in every branch of Prodia.
 2. Ensuring that the branch offices of Prodia have qualified ISO 9001:2008 and ISO 15189:2012.
 3. Performing periodic internal and external audit from the certification bureau.

Participating in National & International Quality Assurance Program

1. College of American Pathologists (CAP) - Competence Test (1)
2. Medical Laboratory Evaluation (MLE) in Microbiology - USA
3. Randox International Quality Assessment Scheme (RIQAS) - UK
4. External Quality Assurance Survey - Bio-Rad USA(2)
5. Royal College of Australian Pathologists - Australia
6. Euroimun in Autoimmune Testing - Germany

Quality management is the ultimate priority for Prodia. In 2019, Prodia attended several External Quality Assurance program which conducted at national and international level including College American Pathologist (CAP-US), Randox International Quality Assessment Scheme (RIQAS-UK), Vitamin D External Quality Assessment Scheme (DEQAS-UK), The Royal College of Pathologist of Australasia (RCPA-Australia), Medical Laboratory

(RCPA-Australia) , Medical Laboratory Evaluation (MLE-US), External Quality Assurance Services (EQAS-UK), Qualiris (Hemostasis EQA by Stago France).

Hasil yang diperoleh sangat baik sekali dimana 97,7% cabang peserta EQAS Kimia masuk ke dalam Quintiles (Q1) (kelompok terbaik) dari 9.943 lab seluruh dunia. 100% cabang peserta EQAS Imunologi masuk dalam Q1 dari 3.239 lab seluruh dunia. 70% cabang peserta EQAS Hematologi masuk dalam Q1 dari 3.464 lab seluruh dunia dan 100% lab peserta EQAS HbA1C masuk dalam Q1 dari 1.962 lab seluruh dunia.

Kualitas pemeriksaan lab Prodia secara Sigma Metrik rata-rata mencapai 5,84 sigma dari batasan >4 sigma. 5 cabang Prodia yaitu Prodia Laboratorium Rujukan Nasional (PNRL), Prodia cabang Bekasi, Bandung, Malang, Semarang berhasil terverifikasi oleh Westgard Sigma Verification of Performance program dari USA menjadikan ke lima cabang Prodia tersebut sebagai lab klinik pertama di Indonesia yang terverifikasi secara Sigma Metrik oleh Westgard Sigma Verification of Performance Program.

Sampai saat ini Prodia Laboratorium Rujukan Nasional (PNRL) yang berlokasi di Kramat Raya menjadi lab klinik satu-satunya di Indonesia yang memperoleh sertifikasi lab level I dari National Glycohemoglobin Standardization Program USA untuk pemeriksaan HbA1C. Diseluruh dunia hanya 144 lab yang tersertifikasi NGSP, 99 diantaranya level I.

Perseroan juga mengikuti akreditasi nasional untuk laboratorium klinik. Akreditasi adalah pengakuan resmi oleh suatu badan otoritatif terhadap suatu laboratorium, bahwa laboratorium tersebut memenuhi standar atau kriteria tertentu untuk memberikan layanan laboratorium di Indonesia. Adapun yang menyelenggarakan Akreditasi Laboratorium Kesehatan adalah Komite Akreditasi Laboratorium Kesehatan (KALK). KALK merupakan komite yang ditunjuk oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia untuk melakukan akreditasi tersebut. Akreditasi lain yang diikuti Lab. Klinik Prodia ialah Akreditasi SNI ISO 15189:2012 oleh Komite Akreditasi Nasional (KAN).

Evaluation (MLE-US), External Quality Assurance Services (EQAS-UK), and Qualiris (Hemostasis EQA by Stago France).

Prodia obtained the good result where 97.7% of EQAS Chemistry's participants come into Quintiles (Q1) (the best group) out of 9.943 labs worldwide. 100% of EQAS Immunology participants also come into Q1 out of 3,239 labs worldwide. 70% of EQAS Hematology participants came into Q1 out of 3,464 labs worldwide and 100% of participants came into EQAS HbA1C labs are included in Q1 of 1,962 labs worldwide.

The quality of Prodia diagnostic result based on Sigma Metrix has reached in average 5.84 sigma from the limit of >4 sigma. Five Prodia branches including Prodia National Reference Lab (PNRL), Prodia cabang Bekasi, Bandung, Malang, Semarang have successfully been verified by Westgard Sigma Verification of Performance program from USA. The verification has made those five branches as the first clinical laboratory in Indonesia to be verified by Sigma Metrix.

Up to now, Prodia National Referral Lab located in Kramat Raya has been the only clinical laboratory in Indonesia which obtained the Lab Level I certification from National Glycohemoglobin Standardization Program USA for HbA1C examination. Around the world, there are only 144 laboratories which certified by NGSP, among of them, 99 laboratories has obtained Level I certification.

The company also participates in national accreditation for clinical laboratories. Accreditation is official recognition by an authoritative body of a laboratory, that the laboratory has to meet certain standards or criteria to provide laboratory services in Indonesia. The organizers of the Health Laboratory Accreditation are the Health Laboratory Accreditation Committee (KALK). KALK is a committee appointed by the Ministry of Health of the Republic of Indonesia to conduct the accreditation. Prodia also joins other namely the Accreditation of SNI ISO 15189:2012 held by the National Accreditation Committee (KAN).

Menjamin Kualitas Produk dan Layanan Kesehatan

Ensuring the Quality of Product and Healthcare Services

Di samping itu, Perseroan menggunakan 1.417 buah instrumen untuk kegiatan operasional diseluruh *outlet* dengan 119 jenis instrumen yang secara rata-rata memiliki usia 5.1 tahun. Selama tahun 2019, guna meningkatkan kapasitas dan kemampuan *outlet* telah dilakukan penggantian & penambahan instrumen total sebanyak 117 instrumen.

Dalam mendukung peningkatan kualitas laboratorium kalibrasi dengan sertifikasi ISO 17025 yang setiap tahun ditingkatkan kapasitasnya. Saat ini lab kalibrasi tersebut memiliki kemampuan kalibrasi alat penunjang meliputi mikropipet, *glassware*, timbangan, tensimeter, *tachometer*, *timer*, *thermohyrometer*, timbangan, dan *centrifuge*. Selama tahun 2019, lab kalibrasi telah mengkalibrasi 5.023 alat-alat pendukung.

Dalam upaya meningkatkan kemampuan perseroan dalam menunjang *Next Generation Medicine* maka sepanjang tahun 2019 telah dikembangkan kemampuan laboratorium mass spectrometri, laboratorium *molecular* diagnostik, laboratorium Imunologi dan patologi anatomi melalui beberapa upaya yaitu pengadaan instrumen-instrumen penting yaitu *mass array* untuk pengembangan tes *Colon Cancer* panel, instrumen *Next Generation Sequencing* dengan kemampuan *whole genome sequencing* untuk pemeriksaan *Non Invasive Prenatal Testing* (NIPT) dan *liquid biopsy*, instrumen Digital PCR untuk pemeriksaan EGFR *Liquid biopsy* di lab Molekular. Pengembangan pemeriksaan Hormon Steroid panel dan infertilitas dengan instrumen *Liquid chromatography* tandem *Mass Triple Quard Xevo TQXs*, instrumen *Fourier Transform Infrared Spectroscopy* (FTIR) untuk pemeriksaan analisa batu ginjal dan empedu.

Keseluruhan instrumen tersebut menjadikan Prodia sebagai lab klinik satu-satunya yang memiliki instrumen khusus untuk melakukan pemeriksaan tersebut di Indonesia.

The Company uses 1.417 instruments to perform operational activities in all outlets with 119 type of instruments have average age 5.1 years. Throughout 2019, in order to enhance the outlet capacity and capability, the Company has conducted replacement and addition to 117 instruments.

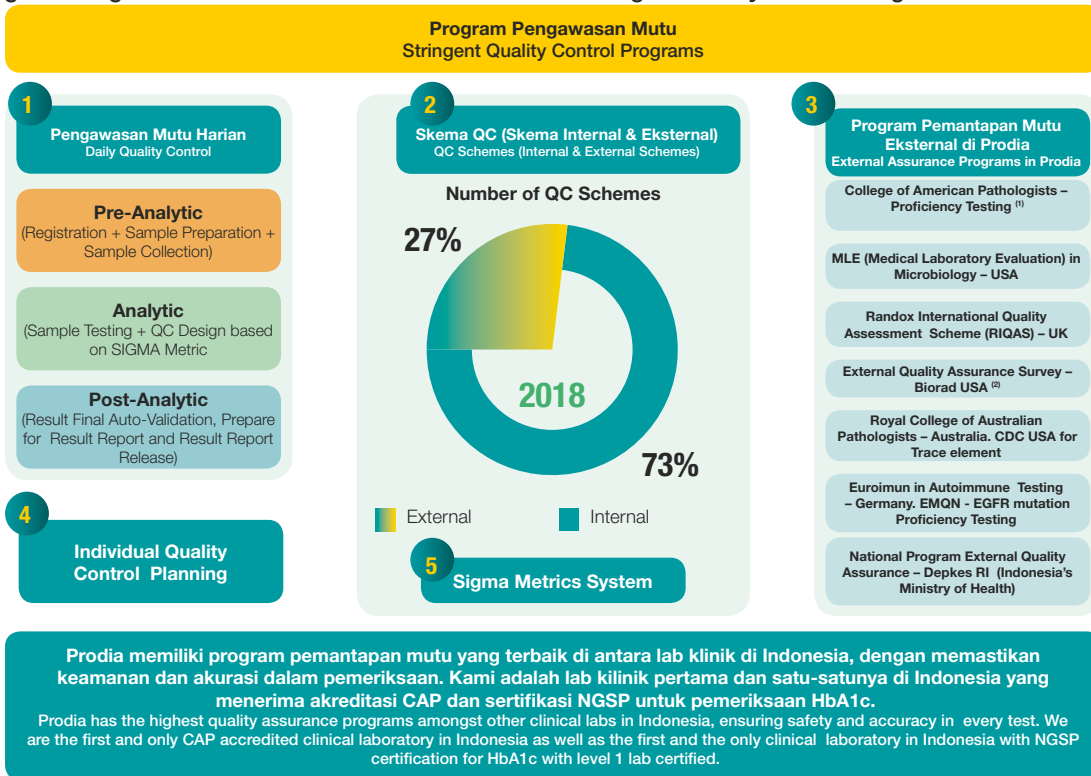
In order to support the enhancement of the quality of laboratory calibration certified by ISO 17025, the Company has improved the capacity of calibration lab annually. Currently, the calibration lab has the calibration ability for supporting instruments such as micropipette, glassware, scales, tensimeter, tachometer, timer, thermohyrometer, scales, and centrifuge. In 2019, the calibration lab has calibrated 5,023 supporting instruments.

In order to enhance the Company's ability to support Next Generation Medicine, throughout 2019, the Company has developed the capability of mass spectrometry lab, molecular diagnostic lab, immunology and pathology anatomy lab through several efforts including procurement of key instruments such as mass arrays for the development of Colon Cancer panel tests, Next Generation Sequencing instruments with whole genome sequencing capability for Non Invasive Prenatal Testing (NIPT) and liquid biopsy, Digital PCR instruments for EGFR Liquid biopsy examination in Molecular lab. Development of Hormone Steroid panel and infertility examination with Liquid chromatography and Mass Triple Quot Xevo TQXs instrument, Fourier Transform Infrared Spectroscopy (FTIR) instrument for analysis of kidney and bile stones.

By having those instruments, Prodia is the only clinical lab that has special instrument to conduct those panel examinations in Indonesia.

Program Pengawasan Mutu

Stringent Quality Control Programs



PEREMAJAAN ALAT UNTUK HASIL PEMERIKSAAN LEBIH AKURAT

Peremajaan alat adalah proses pergantian alat lama dengan alat baru, sesuai dengan perkembangan teknologi, metode dan tata kelola manajemen (*throughput*) yang dibutuhkan dalam kurun waktu empat tahun ke depan. Secara umum, rata-rata usia alat di Laboratorium Klinik Prodia adalah empat tahun.

INSTRUMENT RENEWAL FOR A MORE ACCURATE TEST RESULT

Instrument renewal is a replacement process of old instruments with the new ones, following the technology and method advancement as well as the good management governance (*throughput*). The renewal needs to be conducted within four years after the instruments' first usage. Generally, the average lifespan of the instruments used in Prodia clinical laboratory is four years.

PEREMAJAAN UNTUK MENGIKUTI PERKEMBANGAN TEKNOLOGI

Setiap alat di Prodia memiliki catatan perjalanan pemakaiannya, mulai dari alat tersebut pertama kali dipasang hingga digunakan saat ini. Dalam catatan tersebut terdapat informasi terkait berapa banyak alat yang sedang dalam perawatan, mengalami kerusakan, mengalami pergantian suku cadang (*spare part*) dan bahan pakai (*consumable*) dan seterusnya.

RENEWAL TO KEEP UP WITH THE TECHNOLOGY ADVANCEMENT

Each instrument in Prodia has its own usage record, detailing its installation time up to its current usage. The record contains information related to the number of instruments which are currently in maintenance, have had spare part replacement, that are laboratory consumables, etc.

Menjamin Kualitas Produk dan Layanan Kesehatan

Ensuring the Quality of Product and Healthcare Services

Dari catatan perjalanan alat tersebut dilakukan evaluasi dan prediksi terhadap kapasitas dan kondisinya. Jika alat itu sudah menunjukkan usia pemakaian lebih dari enam tahun, maka alat sudah harus direncanakan untuk diremajakan. Sebenarnya, faktor usia tidak hanya satu-satunya tolak ukur suatu alat perlu peremajaan, tetapi perkembangan teknologi atau frekuensi masalah atau kapasitasnya yang sudah tidak sesuai dengan yang dibutuhkan, juga dapat menjadi faktor pemicu perlu adanya peremajaan alat.

Setiap laboratorium melakukan *monitoring* terhadap frekuensi masalah yang terjadi pada setiap alat dan mengategorikan dalam empat kelompok risiko, yaitu rendah (*low*), sedang (*medium*), tinggi (*high*) dan ekstrim (*extreme*). Pengategorian ini memudahkan dalam pemantauan kondisi dan risiko suatu alat. Apabila alat itu termasuk kategori tinggi atau ekstrim pada suatu periode, maka hal itu akan menjadi “alarm” bagi Prodia untuk meninjau dan menganalisis kembali kebutuhan peremajaannya.

Di Prodia, peremajaan alat yang dilakukan sesuai dengan perencanaan tahunan yang telah dibuat oleh team Pengembangan dan Operasi. Program peremajaan alat itu menyangkut semua jenis alat yang digunakan.

PENTINGNYA PEREMAJAAN ALAT DI PRODIA

Bagi Prodia, alat merupakan salah satu komponen dalam laboratorium yang memegang peranan penting untuk menjamin kualitas hasil pemeriksaan. Karena alat itu merupakan salah satu komponen penting, maka perlu adanya kepastian terhadap kondisi dan kualitas alat yang digunakan tersebut. Jadi, peremajaan alat merupakan salah satu *tools* bagi Prodia untuk memastikan terlaksananya kewajiban memberikan kualitas laboratorium yang baik. Karena itu, peremajaan alat berkaitan langsung dengan hasil pemeriksaan yang diterima pasien.

Waktu Selesai Hasil Pemeriksaan (WSHP) di Laboratorium Klinik Prodia, waktu selesai hasil pemeriksaan dikenal dengan sebutan Waktu Selesai Hasil Pemeriksaan

Based on the instrument usage record, an evaluation will be conducted to predict its capacity and condition. When an instrument has been used more than six years, the instrument must be planned for renewal. Actually, age factor is not the only indicator for an instrument renewal. Technology advancement, problem frequency, and/or inadequate instrument capacity can also be the indicators for the renewal.

Each laboratory conducts problem frequency monitoring to every instrument and categorizes them into four risk groups namely low, medium, high, and extreme. This categorization will ease the monitoring of the instrument's condition and risk. If an instrument is categorized as at high risk or extreme risk at a certain period, it will become an ‘alarm’ for Prodia to review and re-analyze the need to renew the instrument.

In Prodia, instrument renewal is performed in compliance with the annual planning created by the Development and Operation team. The instrument renewal program is conducted to all kind of instrument used.

THE IMPORTANCE OF INSTRUMENT RENEWAL IN PRODIA

Prodia considers the laboratory instruments as one of the prominent components in assuring the test result quality. Because of that importance, there must be assurance of the instrument condition and quality. Instrument renewal is one of the tools for Prodia to ensure the implementation of its responsibility to give the best laboratory quality. Instrument renewal is closely related to the test result received by the patients.

At Prodia Clinical Laboratory, the test result completion time is known by the acronym WSHP. WSHP at Prodia depends as well on the test type and the kind of the tools

(WSHP). WSHP di Prodia juga bergantung kepada jenis tes dan jenis alat yang digunakan untuk mengerjakan sampel pemeriksaan. Waktu selesai hasil memiliki perhatian tersendiri di Prodia karena kecepatan penerimaan hasil menentukan kecepatan penanganan lanjutan pasien.

Waktu selesai hasil pemeriksaan sangat bergantung dari jenis pemeriksaan yang dilakukan oleh pasien. Oleh karena itu ada hasil pemeriksaan yang dapat selesai hanya beberapa jam saja dan ada pula hasil pemeriksaan yang dapat diambil beberapa hari pasca pemeriksaan.

PROSES WSHP DI PRODIA

- Pasien datang ke Prodia untuk melakukan pemeriksaan laboratorium atau non laboratorium
- Dilakukan identifikasi oleh petugas pelayanan terkait jenis pemeriksaan yang akan dilakukan, apakah dapat diambil sampel atau tidak.
- Sampel diserahkan ke bagian distribusi sampel, kemudian dilakukan pengecekan identitas dan persyaratan kondisi sampel, selanjutnya dilakukan setrifugasi dan aliquoting.
- Petugas laboratorium akan menyerahkan sampel ke bagian teknis untuk dikerjakan.
- Setelah ada hasil maka dilakukan validasi bertingkat, mulai dari analis kemudian dilanjutkan oleh supervisor laboratorium.
- Validasi akhir yang dilakukan oleh Quality Validator dan Dokter Penanggung Jawab.
- Setelah validasi akhir, maka hasil dicetak dalam bentuk HPsL dan diserahkan kepada Bagian Pelayanan.
-

VALIDASI HASIL PEMERIKSAAN

Ketika hasil pemeriksaan dikeluarkan, maka hasil tidak langsung diberikan kepada pasien, karena akan dilakukan validasi terlebih dahulu. Proses validasi ini bertujuan untuk memastikan kembali kesesuaian hasil dengan riwayat pasien sehingga tidak terdapat kejanggalan atau bahkan kekeliruan terhadap hasil pemeriksaan.

Tahapan validasi sendiri di bagi menjadi tahap validasi pre-analitik, validasi analitik, dan validasi post-analitik.

used to work on the test specimen. WSHP holds a special attention at Prodia because the speed at which a result is received determines the speed at which a patient is further treated.

The test result completion time is very much determined by the kind of test taken by a patient. For this reason, there are tests of which result can be completed in a matter of hours and there are those of which result can only be obtained several days after the test.

WSHP PROCESS AT PRODIA

- The patient comes to Prodia to perform a laboratory or non-laboratory test.
- The service officer performs an identification regarding the type of test to be conducted, and whether or not a specimen can be taken.
- The specimen is given to the specimen distribution department, then identity and requirements of sample condition are checked, and centrifugation and aliquoting are performed.
- The laboratory officer will deliver the specimen to the technical department to be processed.
- Once the result is available, a graded validation is carried out, starting from the analyst and followed by the laboratory supervisor.
- The final validation is done by the quality validator and doctor in charge.
- After the final validation, the result is printed in the form of HPsL and handed over to the service department.

VALIDATION OF TEST RESULT

When the test result is available, it is not given to the patient at once as there will be validation first. This validation process aims to re-confirm that the result fits the patient's history so that there is no oddness or even mistake in the test result.

The validation stage is divided into pre-analytical, analytical and post-analytical validation.

Menjamin Kualitas Produk dan Layanan Kesehatan

Ensuring the Quality of Product and Healthcare Services

- a. Validasi preanalitik dilakukan untuk memastikan apakah ada kemungkinan kesalahan sampel, jenis sampel, volume, waktu pengambilan, terapi, atau gejala klinis.
- b. Validasi analitik dilakukan untuk memastikan bahwa hasil pemeriksaan akurat dengan memerhatikan metode pemeriksaan, interferensi, linieritas, dan nilai rujukan. Apakah hasil yang telah keluar perlu melakukan pemeriksaan ulang.
- c. Validasi post-analitik dilakukan untuk memastikan korelasi hasil laboratorium secara keseluruhan, dikaitkan dengan kondisi klinis pasien. Pada tahap ini selain dilakukan validasi oleh *quality validator* juga melibatkan dokter penanggung jawab.

Pastikan waktu pengambilan hasil kita sesuai dengan yang dijanjikan, agar penanganan lebih lanjut dapat dilakukan lebih cepat dan tepat.

JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN SAMPEL

Laboratorium Klinik Prodia telah berkontribusi dalam memajukan penelitian dan pengembangan ilmu kesehatan khususnya laboratorium kesehatan di Indonesia. Sebagai perwujudannya, Laboratorium Klinik Prodia selalu berupaya memberikan pelayanan sepenuh hati dengan memperhatikan kenyamanan pelanggan ketika mengikuti prosedur pemeriksaan.

Penerapan di semua aspek laboratorium klinik, mulai dari pengambilan sampel (pra-analitik) hingga penyerahan hasil (pasca-analitik) dalam memenuhi harapan pelanggan (*total solution patient safety*) dan peningkatan *outcome* (hasil pelayanan) pelanggan merupakan salah satu jaminan mutu.

Jaminan mutu pada proses pra-analitik diberikan terhadap kualitas sampel pelanggan, kenyamanan dan keamanan pelanggan saat pengambilan darah, keselamatan sampel pelanggan, dan kualitas sampel selama pengiriman.

1. Jaminan terhadap kualitas sampel pelanggan dilakukan sejak awal di laboratorium klinik Prodia. Laboratorium Klinik Prodia melakukan standardisasi

- a. Pre-analytical validation is performed to ensure whether there is any possibility of mistake concerning the specimen, specimen type, volume, sampling time, therapy or clinical symptom.
- b. Analytical validation is run to ensure that the test result is accurate by taking into account the analysis method, interference, linearity and reference value. It is to find out if the issued result requires the test to be re-performed.
- c. Post-analytical validation intends to confirm the correlation of the whole laboratory result, associated to the patient's clinical condition. At this stage, the result is validated not only by the quality validator but also the doctor in charge.

Make sure that the result will be ready in time as promised, thus, an advanced treatment may be taken quickly and accurately.

GUARANTEE OF SAMPLE SECURITY AND SAFETY

Prodia Clinical Laboratory has contributed in advancing research and development of health sciences, especially health laboratories in Indonesia. As a manifestation, Prodia Clinical Laboratory always strives to provide services wholeheartedly by paying attention to customer comfort when following inspection procedures.

Implementation in all aspects of clinical laboratories, from sampling (pre-analytic) to delivering results (post-analytic) in meeting customer expectations (total patient safety solution) and increasing customer outcomes (service outcomes) is one of quality assurance.

Quality assurance in the pre-analytic process is given to the quality of the customer's sample, the comfort and safety of the customer when taking blood, the safety of the customer's sample, and the quality of the sample during shipment.

1. The guarantee of the quality of customer samples is carried out from the beginning in the Prodia clinical laboratory. Prodia Clinical Laboratory standardizes

persyaratan pemeriksaan untuk membersihkan faktor-faktor yang dapat mengganggu keakuratan hasil pemeriksaan, seperti mewajibkan puasa kepada pelanggan demi kualitas sampel pelanggan yang tepat. Penolakan sampel yang tidak sesuai dengan ketentuan kriteria sampel juga dilakukan agar pelanggan dapat memperoleh hasil pemeriksaan yang akurat dan bermakna.

2. Regulasi pengambilan darah yang mengacu kepada rekomendasi nasional dan internasional adalah wujud Laboratorium Klinik Prodia dalam memberikan jaminan terhadap kenyamanan dan keamanan pelanggan saat pengambilan darah. Penggunaan jenis tabung disesuaikan dengan kebutuhan sampel pemeriksaan sesuai dengan urutan penggunaan tabung yang benar guna menghindari kontaminasi silang zat aditif tabung yang dapat mengganggu hasil pemeriksaan. Pengambilan darah dengan jaminan sekali tusuk dan mengurangi rasa sakit dilakukan sebagai wujud kenyamanan yang diberikan kepada pelanggan.
3. Tabung darah dengan gel barrier digunakan sebagai tabung *primary* pada proses reaksi pemeriksaan sehingga tidak ada proses pemindahan sampel ke tabung lain dan proses *re-labeling*. Sistem *barcode* dan *check and re-check* diterapkan pada setiap tabung untuk menjamin sampel tidak tertukar. Jaminan terhadap keselamatan sampel pelanggan tersebut dilakukan untuk meminimalisir kemungkinan terjadi kesalahan proses pelabelan ulang sampel.
4. Stabilitas sampel darah untuk pemeriksaan khusus di Laboratorium Klinik Prodia pusat rujukan regional maupun nasional dijaga sebagai bentuk jaminan terhadap kualitas sampel selama pengiriman dengan pengondisian wadah sampel yang sesuai dengan syarat kondisi lingkungan dan terpantau (penggunaan boks, wadah sampel, jenis *ice pack* dengan standardisasi dan telah melalui tahapan evaluasi). Pemantauan kondisi selama pengiriman dilakukan dengan perekaman suhu mulai dari pengiriman hingga sampel diterima.

examination requirements to clean up factors that can interfere with the accuracy of the results of the examination, such as requiring fasting to customers for the right quality of customer samples. Rejection of samples that are not in accordance with the provisions of the sample criteria is also done so that customers can obtain accurate and meaningful inspection results.

2. The regulation of blood collection that refers to national and international recommendations is a form of Prodia Clinical Laboratory in providing guarantees to the comfort and safety of customers when drawing blood. The use of the type of tube adapted to the needs of the examination sample in accordance with the correct order of the use of the tube in order to avoid cross-contamination of tube additives that can interfere with the results of the examination. Taking blood with a one-time guarantee and reducing pain is done as a form of comfort given to the customer.
3. The blood tube with gel barrier is used as the primary tube in the examination reaction process so that there is no process of transferring the sample to another tube and the re-labeling process. Barcode and check and re-check systems are applied to each cylinder to ensure samples are not mixed. The guarantee for the safety of the customer's sample is carried out to minimize the possibility of an error in the process of re-labeling the sample.
4. The stability of blood samples for special examinations at Prodia Clinical Laboratory, regional and national referral centers is maintained as a form of guarantee for sample quality during shipment by conditioning sample containers in accordance with environmental conditions and monitored (use of boxes, sample containers, types of ice packs with standardization and has gone through the evaluation phase). Condition monitoring during shipment is carried out by recording the temperature from delivery to receiving the sample.

Memberikan Pelayanan Kesehatan Terbaik bagi Pelanggan

Providing the Best Healthcare for Customer



PRODIA WOMEN'S HEALTH CENTRE (PWHC)

Prodia memiliki layanan kesehatan khusus wanita berbasis Women-Wellness yang pertama di Indonesia yaitu Prodia Women's Health Centre (PWHC). Klinik kesehatan yang berlokasi di Wolter Monginsidi, Jakarta Selatan, ini akan memberikan layanan kesehatan yang komprehensif dengan desain khusus yang didukung perlengkapan teknologi diagnostik terbaru.

Pendirian pusat layanan kesehatan khusus wanita ini merupakan bagian dari strategi Prodia untuk mengoptimalkan pasar layanan kesehatan yang terus meningkat di Indonesia. Melalui PWHC, Prodia berharap wanita Indonesia mendapatkan layanan kesehatan terbaik dengan tingkat kenyamanan tinggi sesuai dengan kebutuhan dan gaya hidup mereka.

PWHC dapat menjadi pilihan para wanita untuk memantau kondisi kesehatan tubuh, karena PWHC:

- Memiliki tenaga ahli yang menunjang pemeriksaan kesehatan para wanita
- Layanan yang lengkap dan disesuaikan dengan kebutuhan serta keinginan para wanita
- Dilengkapi dengan edukasi dan layanan penelitian untuk meningkatkan pengelolaan kesehatan para wanita

PWHC menyediakan layanan khusus yang dibutuhkan bagi wanita, di antaranya: Pemeriksaan Laboratorium Lengkap, Advanced Ultrasonography, Konsultasi Team Dokter Ahli, Histeroskopi, Kolposkopi, dan X-Ray.

PRODIA WOMEN'S HEALTH CENTRE (PWHC)

Introducing and inaugurating the first special health service for women in Indonesia with women-wellness basis, namely Prodia Women's Health Center (PWHC). This health clinic located in Wolter Monginsidi, Jakarta Selatan, will provide comprehensive health services with a special design supported by the state-of-the-art equipment of diagnostic technology.

The establishment of this women's health service center is a part of Prodia's strategy to optimize its performance in the ever-growing health service market in Indonesia. Through PWHC, Prodia expects that Indonesian women will get the best health service with high level of convenience based on their respective needs and lifestyles.

PWHC can be an option for women to monitor their health condition because PWHC:

- Having the experts who support women's medical check-up
- Providing a complete service adjusted to women's needs and desires
- Equipped with education and research services to improve women's health management

PWHC provides specific services needed by women, among them are: Full laboratory tests, Advanced ultrasonography, Consultation with a team of specialists, Hysteroscopy, Colposcopy, X-ray.



PRODIA CHILDREN HEALTH CENTRE (PCHC)

Prodia Children's Health Centre (PCHC) hadir sebagai partner bagi setiap orang tua dalam hal layanan kesehatan yang didesain khusus untuk anak. PCHC dilengkapi dengan fasilitas dan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan anak, demi mendukung tumbuh kembang dan peningkatan kesehatan anak. Selain itu PCHC juga memberikan layanan edukasi bagi orang tua, sehingga dapat meningkatkan pengetahuan orang tua tentang kesehatan anak.

Anak-anak bukanlah miniatur orang dewasa. Mereka mempunyai masalah kesehatan yang "special" dan membutuhkan perlakuan khusus, termasuk dalam hal penanganan di laboratorium. Ukuran fisik yang lebih kecil, organ-organ tubuh yang masih mengalami perkembangan, dan pola penyakit yang berbeda pada setiap periode usia (balita, anak-anak dan remaja), memerlukan penilaian khusus terhadap hasil pemeriksaan laboratorium anak-anak.

Prodia memahami perbedaan itu dan merasa perlu membangun PCHC dengan layanan dan fasilitas sesuai kebutuhan spesial anak-anak tersebut, diantaranya:

1. Pengambilan darah yang fokus pada kenyamanan anak: *No pain, No worry, No miss*
Pengambilan darah dilakukan oleh petugas yang dilatih khusus untuk melakukan pendekatan secara psikologis kepada anak, menggunakan teknik dan posisi pengambilan darah yang disesuaikan dengan usia anak, dan juga teknik pengalihan perhatian untuk mengurangi rasa sakit. Lingkungan pengambilan darah yang nyaman, dilengkapi dengan kursi flebotomi khusus anak.

PRODIA CHILDREN HEALTH CENTRE (PCHC)

Prodia Children's Health Centre (PCHC) is a partner for parents in terms of health services tailored for children. PCHC is equipped with facilities and services that suit the children's needs, to support their growth and development and improve their health. In addition, PCHC also provides educational services for the parents to enhance their knowledge concerning the children's health.

Children are not adults in smaller version. They have "special" health issues which require special treatments, including in the laboratory. The smaller body size along with the developing organs and the different disease circulation at every period of age (infancy, childhood, and adolescence) entail specific assessment for the children's laboratory test results.

Prodia understands the differences and feels the need to establish PCHC to provide facilities and services which are suitable for the special needs of the children such as:

1. Blood sampling focused on the child's comfort: *No pain, No worry, No miss.*
The blood sampling is conducted by staffs who are specially trained to conduct a psychological approach towards the child, to use the technique and position adjusted to the child's age, and also the distraction technique to alleviate the pain. Comfortable blood sampling environment equipped with phlebotomy chairs specially built for children.

Meningkatkan Kualitas
Kesehatan Masyarakat Indonesia
Enhancing the Health Quality of
Indonesian People

Mengelola Sumber Daya Manusia
Berdaya Saing Tinggi di Bidang
Kesehatan
Managing Highly Competitive Human
Capital in the Health Sector

Mengurangi Dampak
terhadap Lingkungan
Reducing Environmental
Impacts

Memberikan Pelayanan Kesehatan Terbaik bagi Pelanggan

Providing the Best Healthcare for Customer

2. Sampel seminimal mungkin

Secara operasional, PCHC menggunakan perlengkapan khusus untuk anak. Hal ini dilakukan demi kenyamanan anak, dan dilatarbelakangi adanya penelitian yang menunjukkan bahwa pengambilan darah dengan volume minimal dewasa dengan frekuensi tinggi dapat menyebabkan *latrogenic anemia* pada anak.

3. Interpretasi Hasil berdasarkan Nilai Rujukan Khusus Anak

Hasil pemeriksaan yang dikeluarkan sebagian besar dilengkapi dengan nilai rujukan khusus anak, dan bukan nilai rujukan dewasa. Nilai rujukan ini sangat kritis dan menentukan diagnosa dokter.

PCHC memberikan layanan yang didedikasikan khusus untuk memenuhi kebutuhan pasien anak sejak usia *neonatus* (0-4 minggu) sampai dengan usia remaja (18 tahun) yang mencakup diantaranya:

- Pemeriksaan Laboratorium umum dan khusus,
- Pemeriksaan Radiologi seperti Foto Rontgen, EKG dan USG,
- Konsultasi hasil pemeriksaan dengan dokter, serta
- Layanan vaksinasi (dengan perjanjian).

Selain itu, Demi kenyamanan pasien anak dan keluarga saat menunggu dan pengambilan sample. PCHC dilengkapi dengan: ruang flebotomi (pengambilan darah), ruang bermain, ruang menyusui, dan ruang makan.

2. Minimum sample

Operationally, PCHC uses specialized equipment for children. This is conducted to provide comfort for the child and is based on the research stating that high frequency of blood sampling with adult minimum volume may cause *latrogenic anemia* to children.

3. Result Interpretation based on the Child Special Reference Value

Most of the generated test results are equipped with the child special reference value, not adult reference value. This reference value is very critical, it determines the doctor's diagnosis.

PCHC provides services specially dedicated to fulfill the child patients from neonatal age (0-4 weeks) up to adolescence (18 years), which includes:

- Specialized and general Laboratory Test
- Radiologic Diagnosis such as - X-Ray, EKG, and USG
- Test result consultation with doctors
- Vaccination Service (by appointment only)

To provide comfort for the children and their families when waiting and when the sample is taken. PCHC is equipped with: flebotomy room (blood sampling), playground, nursing room, dining room, etc.



PRODIA SENIOR HEALTH CENTRE (PSHC)

Prodia Senior Health Centre (PSHC) sebagai pusat layanan kesehatan geriatri yang dapat diandalkan (reliable) di Indonesia. Pendirian Prodia Senior Health Centre (PSHC) ini merupakan inisiatif dari Prodia dalam memberikan pelayanan kesehatan berkualitas bagi para pelanggan usia lanjut dengan tujuan meningkatkan kebugaran dan stamina di usia lanjut, sehingga terhindar dari penyakit degenerative ataupun komplikasinya.

Prodia Senior Health Centre (PSHC) menyediakan program layanan kesehatan bagi pelanggan usia lanjut di antaranya meliputi penyuluhan kesehatan dan perilaku hidup sehat, deteksi dini dan pemantauan kesehatan pelanggan usia lanjut, pengobatan ringan bagi pelanggan usia lanjut, layanan fisioterapi dan rehabilitasi medik, akupunktur, vaksinasi, dan tentunya layanan konsultasi dari dokter-dokter spesialis, seperti dokter penyakit dalam, konsultan geriatri, dokter spesialis akupunktur, dan dokter spesialis rehabilitasi medik. Selain itu, Prodia Senior Health Centre (PSHC) juga dilengkapi dengan layanan home care, dan *senior health activity* seperti senam, games mengasah otak, dan membuat kerajinan tangan.

Prodia Senior Health Centre (PSHC) ini didesain dengan sarana dan fasilitas yang ramah dan nyaman bagi pelanggan usia lanjut. Ke depannya, PSHC berencana untuk mengembangkan sarana dan fasilitas yang ramah bagi demensia (*dementia care*).

PRODIA SENIOR HEALTH CENTRE (PSHC)

Prodia Senior Health Center (PSHC) as a reliable geriatric health service center in Indonesia. The establishment of Prodia Senior Health Center (PSHC) is an initiative of Prodia in providing quality healthcare services for elderly customers with the aim of improving stamina in their age, thus avoiding degenerative diseases or complications.

The Prodia Senior Health Center (PSHC) provides healthcare services for elderly customers including health counseling and healthy living behaviors, early health screening of elderly customers, treatment of elderly patients, physiotherapy and medical rehabilitation services, acupuncture, vaccinations, and consultation with specialist doctors, such as internal medicine physicians, geriatric consultants, acupuncturists, and medical rehabilitation specialists. In addition, the Prodia Senior Health Center (PSHC) is also equipped with home care services, and senior health activities such as gymnastics, brain games, and make crafts.

Prodia Senior Health Center (PSHC) is designed with convenient facilities for elderly customers. In the future, PSHC plans to develop dementia care.

Memberikan Pelayanan Kesehatan Terbaik bagi Pelanggan

Providing the Best Healthcare for Customer

PEMERIKSAAN ESOTERIK

Sebagai Next Generation Healthcare Provider dengan jejaring layanan terbesar di Indonesia, Prodia selalu mengembangkan tes-tes pemeriksaan terbaru serta melengkapi jenis tes dan panel pemeriksaan kesehatan agar dapat melayani kebutuhan pemeriksaan kesehatan masyarakat Indonesia yang semakin hari semakin meningkat. Saat ini, terdapat kurang lebih 700 jenis tes pemeriksaan kesehatan yang dapat dilakukan oleh Prodia secara mandiri.

Salah satu upaya Prodia dalam melengkapi panel pemeriksaan kesehatannya adalah dengan mengembangkan pemeriksaan esoterik. Pemeriksaan esoterik adalah pemeriksaan laboratorium klinik yang khusus dan pada umumnya dilakukan oleh tenaga ahli dan lebih membutuhkan teknologi canggih, peralatan dan material dibandingkan dengan pemeriksaan rutin. Dari segi efisiensi biaya dan infrastruktur, tidak praktis bagi sebagian besar rumah sakit, klinik atau laboratorium milik dokter untuk mengembangkan dan melakukan beragam pemeriksaan esoterik atau melakukan pemeriksaan esoterik di tempat dalam volume kecil. Pemeriksaan seperti ini seringkali dirujuk oleh penyedia layanan kesehatan ke Prodia, yang memiliki kemampuan untuk melakukan pemeriksaan yang lebih kompleks.

Saat ini, Perseroan melakukan sekitar 130 pemeriksaan esoterik yang meliputi di antaranya:

- Panel nutrisi
- Pemeriksaan *trace element* (logam)
- Pemeriksaan vitamin D
- Pemeriksaan molekuler-penyakit menular
- Pemeriksaan molekuler-genetik
- Panel osteoporosis
- Panel TORCH
- Panel Autoimun

ESOTERIC TESTING

As the Next Generation Healthcare Provider with the largest service network in Indonesia, Prodia is always developing the latest examination tests and completing the types of tests and health examination panels to be able to serve the needs of the Indonesian public health examination which is increasingly increasing. At present, there are approximately 700 types of health examination tests that can be carried out by Prodia independently.

Esoteric tests are specialized clinical laboratory tests that are less frequently prescribed by doctors. They are generally performed by skilled personnel and require more sophisticated technology, equipment and materials than routine tests. It is not practical, from a cost-efficiency or infrastructure perspective, for most hospitals, clinics or doctor's clinic laboratories to develop and perform a broad menu of these esoteric tests, or to perform low-volume esoteric testing in-house. As a result, such tests are often referred by these healthcare providers to independent laboratories, like ours, which possess the capabilities to perform more complex testing.

Currently perform approximately 130 esoteric tests. Commonly ordered esoteric tests include the following:

- Nutrition panel;
- Trace element testing;
- Vitamin D testing;
- Molecular-infectious disease testing;
- Molecular-genetic testing;
- Osteoporosis panel;
- TORCH panel; and
- Autoimmune panel



PRODIA GENOMIK

Memasuki era Next Generation Medicine, Prodia terus berinovasi dengan meluncurkan pemeriksaan Genomik yang disebut Prodia Genomik. Pemeriksaan genomik di dunia kedokteran dapat dimanfaatkan untuk berbagai hal, tergantung jenis pemeriksaannya, misalnya memperkirakan risiko penyakit, diagnosis, *monitoring* serta pemilihan obat dan gaya hidup berdasarkan gen. Termasuk untuk mengetahui minat bakat seseorang, berdasarkan gen dalam diri mereka.

Pemeriksaan genomik adalah jenis pemeriksaan yang melihat lebih dari sekadar gen, tapi juga bagaimana gen Anda berinteraksi dan apa arti interaksi tersebut jika dikaitkan dengan kondisi kesehatan Anda. Pemeriksaan genomik dan genetik keduanya terkait dengan gen, namun memiliki tujuan dan aplikasi yang sama sekali berbeda. Pemeriksaan genetik dirancang hanya untuk mendeteksi mutasi gen tunggal, sedangkan pemeriksaan genomik dapat melihat interaksi dari semua gen Anda.

Dengan melihat susunan genetik Anda secara lebih luas, termasuk bagaimana gen Anda tersusun dan saling memengaruhi, pemeriksaan genomik dapat memberikan informasi bagaimana tubuh Anda bekerja pada tingkat molekuler dan keterkaitannya dengan risiko, perkembangan, atau kekambuhan suatu penyakit. Saat ini pemeriksaan genomik sudah sering dimanfaatkan dalam pengobatan kanker untuk melihat prognosis kanker dan seberapa agresif sel kanker dalam tubuh, serta kemungkinan penyebarannya ke bagian tubuh yang lain (metastasis).

PRODIA GENOMICS

Entering the era of Next Generation Medicine, Prodia continues to innovate by launching a Genomic examination called Prodia Genomics. Genomic examination in medicine can be used for various things, depending on the type of examination, for example estimating the risk of disease, diagnosis, monitoring and selection of drugs and lifestyle based on genes. Including to find out someone's interest in talent, based on genes in themselves.

Genomic examination is a type of examination that looks at more than just genes, but also how your genes interact and what those interactions mean when related to your health condition. Genomic and genetic examination are both related to genes, but have totally different purposes and applications. Genetic examination is designed only to detect a single gene mutation, whereas a genomic examination can see the interactions of all your genes.

By looking at your genetic makeup more broadly, including how your genes are arranged and influence each other, genomic examination can provide information on how your body works at the molecular level and how it relates to the risk, development, or recurrence of a disease. At this time genomic examination has often been used in the treatment of cancer to see the prognosis of cancer and how aggressive the cancer cells are in the body, as well as the possible spread to other parts of the body (metastasis).

Memberikan Pelayanan Kesehatan Terbaik bagi Pelanggan

Providing the Best Healthcare for Customer

Pemeriksaan genetik dapat mengkonfirmasi atau mengesampingkan kondisi genetik yang dicurigai, sementara pemeriksaan genomik memberikan manfaat yang lebih banyak diantaranya sebagai:

1. Penanda risiko untuk mencegah penyakit,
2. Penanda prognostik untuk memprediksi seberapa cepat penyakit akan berkembang, seberapa besar kemungkinannya akan kambuh, dan kemungkinan akibat yang akan timbul dari penyakit tersebut,
3. Penanda prediktif untuk menentukan pengobatan dan menghindari toksisitas,
4. Penanda respon untuk menentukan keberhasilan pengobatan.

Pada tahun 2019, Prodia juga meluncurkan pemeriksaan genomik diantaranya: DIARisk untuk memprediksi risiko diabetes pada individu, TENSrisk untuk melihat risiko hipertensi, pemeriksaan Nutrigenomik yang mempelajari faktor genetika terhadap kesehatan serta bagaimana tubuh merespons nutrisi dan kebiasaan olahraga, NIPT-Prosafe untuk melihat risiko kelainan kromosom pada janin, CARisk untuk melihat risiko terhadap 13 jenis kanker, DIARisk yang dapat mendeteksi risiko beberapa penyakit diabetes, TENSrisk untuk melihat risiko terhadap penyakit hipertensi, IMMUNErisk untuk mendeteksi risiko seseorang terhadap 7 (tujuh) jenis penyakit terkait sistem imun yang sering terjadi di masyarakat, dan VASCULARisk yang dapat mendeteksi risiko penyakit kardiovaskular dan serebrovaskular.

LABORATORIUM RISET

Prodia telah menjadi pelopor dalam memperkenalkan banyak pemeriksaan dan teknologi laboratorium klinik di Indonesia. Saat ini, Perseroan sedang berinvestasi dalam layanan precision atau *personalized medicine* dan meningkatkan kemampuannya untuk menawarkan layanan tersebut. Perseroan selalu berada pada garis terdepan dalam memperkenalkan teknologi ini di Indonesia. Perseroan memiliki landasan yang kokoh untuk menawarkan layanan *precision medicine* di laboratorium klinik yang ada saat ini dengan berfokus pada, antara lain diagnostik molekuler yang canggih, kromatografi-spektrometri massa, patologi anatomi, imunologi dan flowsitometri serta laboratorium riset dan evaluasi.

Genetic examination can confirm or rule out suspected genetic conditions, while genomic examination provides more benefits including as:

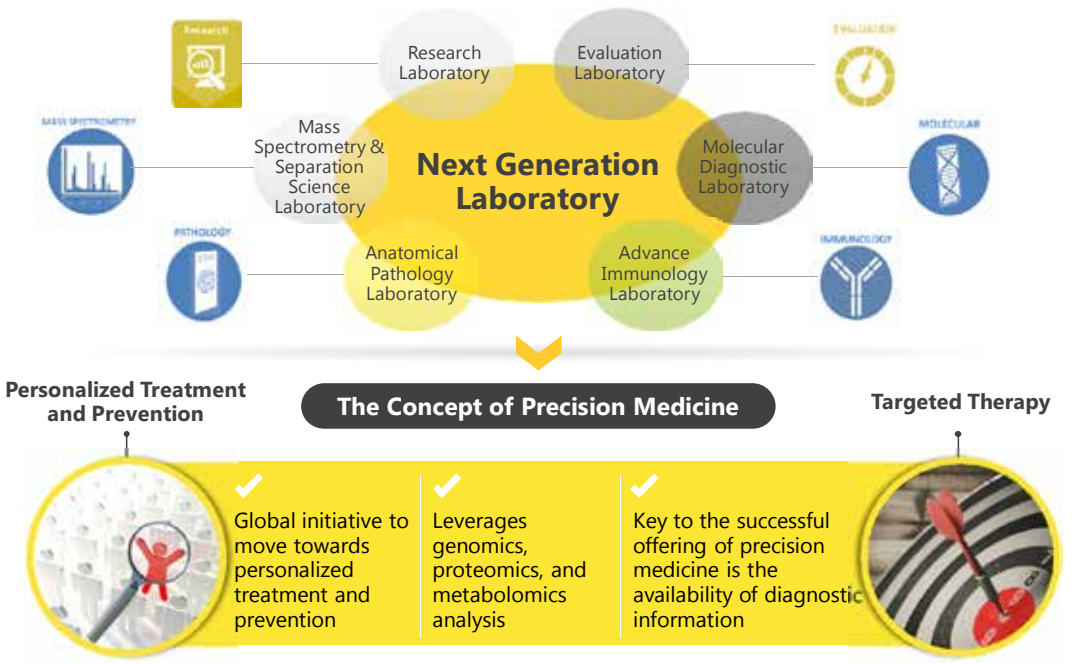
1. Risk markers for preventing disease,
2. Prognostic markers to predict how quickly the disease will develop, how likely it is to recur, and the possible consequences that will arise from the disease,
3. Predictive markers to determine treatment and avoid toxicity,
4. Markers of response to determine the success of treatment.

In 2019, Prodia also launched a genomic examination including: DIARisk to predict the risk of diabetes in individuals, TENSrisk to see the risk of hypertension, Nutrigenomic examination that studies genetic factors for health and how the body responds to nutrition and exercise habits, NIPT-Prosafe to see the risk of chromosomal abnormalities in the fetus, CARisk to see the risk of 13 types of cancer, DIARisk which can detect the risk of several diabetes, TENSrisk to see the risk of hypertension, IMMUNErisk to detect a person's risk for 7 (seven) types of diseases related to the immune system that often occur in society, and VASCULARisk which can detect the risk of cardiovascular and cerebrovascular diseases.

LABORATORIUM RISET

been the pioneer in introducing many clinical laboratory tests and technologies into Indonesia. We are investing in, and upgrading our ability to offer, precision medicine services. We have been at the forefront of introducing these technologies to Indonesia and we expect to be the factory service provider in the country to offer a full suite of precision clinical laboratory services. We have a solid foundation for precision medicine with our existing laboratories that focus on advanced molecular diagnostics, chromatography-mass spectrometry, anatomical pathology and immunology and flow cytometry), amongst others.

Leader in Next Generation Technology



KEMUDAHAN AKSES BAGI PELANGGAN DAN PEMANGKU KEPENTINGAN

Pelanggan merupakan prioritas utama bagi Perseroan. Prodia berkomitmen untuk selalu memastikan setiap produk dan layanannya menghasilkan kepuasan pelanggan yang tinggi, untuk membentuk basis pelanggan yang loyal dan dapat mendukung keberlanjutan usahanya.

ACCESSIBILITY FOR CUSTOMERS AND STAKEHOLDERS

Customer is the main priority for the Company. The Company is committed to continuously ensuring each of its products and services deliver high customer satisfaction, to help create a loyal customer base that will support the sustainability of its business.

Meningkatkan Kualitas Kesehatan Masyarakat Indonesia
Enhancing the Health Quality of Indonesian People

Mengelola Sumber Daya Manusia Berdaya Saing Tinggi di Bidang Kesehatan
Managing Highly Competitive Human Capital in the Health Sector

Mengurangi Dampak Terhadap Lingkungan
Reducing Environmental Impacts

Memberikan Pelayanan Kesehatan Terbaik bagi Pelanggan

Providing the Best Healthcare for Customer



E-PRODIA

Dalam rangka meningkatkan layanan bagi pelanggan, sejak tahun 2017, kami meluncurkan sistem pendaftaran dan pembayaran *online* bagi pelanggan Prodia. Layanan pendaftaran dan pembayaran *online* ini membantu pelanggan yang akan melakukan pemeriksaan kesehatan di Laboratorium Klinik Prodia, sehingga tidak perlu lagi mengantri dan melakukan pembayaran di laboratorium klinik. Melalui layanan ini pelanggan dapat dengan mudah mendaftarkan diri, memilih jenis pemeriksaan yang diinginkan, menentukan lokasi pemeriksaan, dan pembayaran dengan cara yang diinginkan. Sistem Pendaftaran dan Pembayaran *online* ini dapat diakses melalui perangkat komputer, tab, ipad dan telepon genggam.

E-PRODIA

In order to enhance services for customers, since 2017, we launched e-registration and e-payment for our customers. The E-registration and E-payment can assist customers to have medical check up in Prodia clinical laboratory so that they do not need to queue and stand in line to make a payment in the lab. Through this services, customers can easily register, select the desired type of examination, determine the check-up location, and make the payment in their favor. E-Registration and E-Payment can be accessed through computers, tab, ipad, and mobile phone.



TANYA PRODIA

Perseroan juga meluncurkan *chatbot* Tanya Prodia (TANIA) yang beroperasi selama 24 jam setiap hari dan dapat diakses secara *online* melalui LINE, telegram, facebook messenger dan *website* Prodia. TANIA merupakan personal *assistant virtual* Prodia berbasis *online*. Dengan adanya TANIA, pelanggan dapat dengan mudah memperoleh informasi seputar layanan Prodia dimanapun dan kapanpun.

TANIA dapat menginformasikan mengenai layanan pemeriksaan kesehatan Prodia, lokasi dan fasilitas layanan cabang, layanan e-Prodia termasuk pesan *online* dan hasil *online*, interaksi langsung dengan *customer service* maupun konsultasi (*live chat*), serta promo dan *event* yang berlangsung di Prodia. TANIA dapat diakses oleh siapapun khususnya pelanggan Prodia secara langsung kapanpun dan dimanapun secara *online* di antaranya LINE: @prodia.id, Telegram: @prodia.id, Facebook Messenger: @prodia.id, dan Website Prodia: www.prodia.co.id.



ASK PRODIA (TANIA)

The Company also launched Ask Prodia (TANIA) which operates 24 hours a day and can be accessed online through LINE, telegram, facebook messenger and the Prodia website. TANIA is Prodia's personal assistant virtual. Through TANIA, customers can easily obtain information about Prodia's services wherever and whenever.

TANIA provides information about Prodia's services, location and branch service facilities, e-Prodia services including online registration and online results, direct interaction with customer service and consultation (live chat), as well as promos and events taking place in Prodia. TANIA can be accessed by anyone especially Prodia customers directly whenever and wherever online including LINE: @prodia.id, Telegram: @prodia.id, Facebook Messenger: @prodia.id, and the Prodia Website: www.prodia.co.id.

Memberikan Pelayanan Kesehatan Terbaik bagi Pelanggan

Providing the Best Healthcare for Customer



KONTAK PRODIA 1500-830

Perseroan meluncurkan Kontak Prodia 1-500-830 guna meningkatkan layanan kepada pelanggan setia dan masyarakat. Kontak Prodia dapat melayani pelanggan dan masyarakat yang memerlukan informasi mengenai layanan pemeriksaan kesehatan Prodia, jenis pemeriksaan kesehatan yang dibutuhkan, produk, layanan pesan dan hasil online, promo dan *event* yang sedang berlangsung di Prodia.

PRODIA CUSTOMER CLUB (PCC)

Prodia Customer Club (PCC) adalah tanda keanggotaan yang diberikan kepada pelanggan setia Prodia sebagai bentuk apresiasi dari pihak manajemen. Pelanggan ini terpilih karena loyalitas dan sudah berkontribusi terhadap perkembangan Laboratorium Klinik Prodia. Sebagai anggota PCC, ada berbagai fasilitas istimewa yang dapat dimanfaatkan mulai dari keringanan biaya pemeriksaan laboratorium, informasi kesehatan secara rutin melalui brosur seri edukasi dan majalah Smartliving, *voucher* keringanan biaya yang dapat dimanfaatkan oleh kerabat dan lain sebagainya.

PRIVASI DAN PERLINDUNGAN DATA PELANGGAN

Prodia tunduk pada Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis untuk itu Prodia senantiasa menjaga privasi dan data pelanggan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku tersebut.

CONTACT PRODIA 1-500-830

The Company launched Contact Prodia 1-500-830 to improve service to its loyal customers and the community. Contact Prodia provides information for customers and the public about Prodia's healthcare services, the types of medical check up, products, messaging services and online results, ongoing promos and events in Prodia.

PRODIA CUSTOMER CLUB (PCC)

Prodia Customer Club (PCC) is a sign of membership given to our loyal customers as a token of appreciation from the management. These customers are selected due to their loyalty and contribution to the development of Prodia Clinical Laboratory. As the member of PCC, there are various privileged facilities customers may benefit from. It might be laboratory test fee waiver, information on health provided routinely through educational series brochures and Smartliving magazine, fee waiver voucher that can be used by relatives and so on.

PRIVACY AND DATA PROTECTION CUSTOMER

Prodia is subject to the Regulation of the Minister of Health of the Republic of Indonesia Number 269/MENKES/PER/III/2008 concerning Medical Records, thus Prodia always maintains customer's data and privacy in accordance with the provisions of the applicable laws and regulations.

PENGELOLAAN PENGADUAN PELANGGAN

Perseroan menyadari bahwa kepercayaan pelanggan merupakan syarat utama agar dapat meraih kesuksesan bisnis dan menjaga keberlangsungan usaha. Oleh karenanya, untuk menjaga kepercayaan pelanggan, Perseroan selalu terbuka untuk berkomunikasi dengan para pelanggannya. Pelanggan dapat menyampaikan keluhan ataupun memberikan masukan, kritik maupun saran melalui *email*, telepon, atau surat tertulis yang dikirimkan kepada Perseroan.

Selain itu, Perseroan juga menyediakan saluran komunikasi resmi bagi pelanggan dan masyarakat umum diantaranya melalui situs web Prodia: www.prodia.co.id, facebook fanpage Laboratorium Klinik Prodia, youtube channel Laboratorium Klinik Prodia, twitter @Prodia_Lab, dan Instagram @Prodia_Lab.

INDEKS KEPUASAN PELANGGAN

Tolak ukur keberhasilan pelayanan Prodia adalah kepuasan pelanggan. Secara berkala, Perseroan melakukan beberapa indikator untuk memantau mutu layanan diantara sebagai berikut: *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Net Promoter Score* (NPS), dan retensi pelanggan.

Tabel Nilai CSI dan NPS Tahun 2019

Table of CSI and NPS Score in 2019

Segmen Pelanggan Customer Segment	CSI	NPS
Pelanggan Individu Walk-in customer	87,70	81,02
Rujukan Dokter Doctor referral	85,80	66,09
Referensi Pihak Ketiga Third party reference	86,72	67,60
Klien Korporasi Corporate client	85,48	63,36

Pengukuran CSI dan NPS dilakukan untuk melihat tingkat kesetiaan dan kepuasan pelanggan terhadap keseluruhan aspek layanan yang diterima. Perseroan melihat CSI keseluruhan sangat baik (>80). Index NPS tertinggi diperoleh pada segmen pelanggan individu (81,02) dan terendah untuk segmen referensi pihak ketiga (58,19) Segmen Klien Korporasi (63,36).

CUSTOMER COMPLAINT MANAGEMENT

The Company realize that customer trust is the main element to achieve success and maintain business sustainability. Therefore, to maintain customer trust, the Company always opens to communicate with its customers. Customers can convey their complaints, critics, and suggestions, through emails, telephones, or written letters submitted to the Company.

In addition, the Company provides official communication channel for customers and general public through among others website www.prodia.co.id, facebook fanpage Laboratorium Klinik Prodia, youtube channel Laboratorium Klinik Prodia, twitter @Prodia_Lab, and Instagram @Prodia_Lab.

CUSTOMER SATISFACTION INDEX

The measurement of the success of Prodia's service is customer satisfaction. Periodically, the Company performs several indicators to monitor service quality among the following: Customer Satisfaction Index (CSI), Net Promoter Score (NPS), and customer retention.

The survey of CSI and NPS was conducted to see costumers' loyalty and satisfaction level to all aspects of services that are received. The Company sees the whole CSI as very good (>80). The highest NPS index was obtained in the segment of walk-in-customer segment (81.02) and the lowest is for the third-party reference (58.19) corporate clients 63.36.

Mempromosikan Paradigma Sehat

Promoting Health Paradigm

KEGIATAN PEMASARAN ILMIAH

Ketika kegiatan usaha laboratorium klinik dimulai sejak tahun 1973, pemeriksaan laboratorium dan pembuktian berdasarkan praktik medik belum tersedia atau diadopsi secara luas oleh komunitas kedokteran di Indonesia. Oleh karena itu, upaya pemasaran yang dilakukan oleh Perseroan selalu menyertakan komponen pendidikan dalam porsi yang besar untuk berbagi pengetahuan dengan penyedia layanan kesehatan dan masyarakat mengenai jenis pemeriksaan laboratorium baru, teknologi, dan peralatan laboratorium klinik yang tersedia bagi mereka. Kegiatan pemasaran ilmiah utama Perseroan adalah seminar, diskusi meja bundar dan kegiatan promosi lainnya seperti menyediakan jurnal, bulletin dan publikasi ilmiah serta brosur informasi untuk penyedia layanan kesehatan, tenaga medik profesional, dokter dan masyarakat umum.

Perseroan rutin melakukan seminar pendidikan mengenai topik-topik yang relevan dengan kesehatan, meliputi topik penemuan terbaru di bidang pemeriksaan laboratorium klinik dan kesehatan umum. Perseroan mengadakan seminar untuk berbagai khalayak dari dokter, tenaga medik profesional hingga masyarakat umum.

Perseroan juga memiliki sejumlah kegiatan promosi lainnya yang berfokus pada pemasaran ilmiah. Sebagai contoh, menerbitkan sejumlah publikasi untuk dokter, penyedia layanan kesehatan profesional dan masyarakat awam. Perseroan berkontribusi dalam Indonesian Biomedical Journal yang diterbitkan oleh The Prodia Education & Research Institute (PERI), satu-satunya jurnal ilmiah dalam bidang biomedik. Kami juga menerbitkan dua bulletin, "Forum Diagnosticum", Informasi Laboratorium, dan satu majalah gaya hidup, "Smart Living". Pada tahun 2019, Perseroan melakukan kunjungan dokter untuk memperkenalkan pemeriksaan baru dan memelihara hubungan baik.

SCIENTIFIC MARKETING ACTIVITIES

When business activities of clinical laboratory were started 1973, the laboratory examination and the evidentiary based on medical practice has not been available or widely adopted by medical community in Indonesia. Therefore, the marketing efforts conducted by the Company always includes the component of education in a big proportion to share the knowledge with the health care service providers and society regarding the new laboratory examination, technology, and clinical laboratory equipment that are available to them. The main scientific marketing activities of The Company is the seminar, round table discussion and other promotion activities such as the provision of journal, bulletin and scientific publication as well as information brochure for health care service providers, professional medical workers, doctor and public.

The Company routinely conducts educational seminars regarding the topic related to health, which cover the topic on new invention in the field of clinical laboratory examination and general health. The Company organized the seminars for various communities from doctor, professional medical workers to public.

The Company also has some promotional activities which focus on the scientific marketing. For example, issued some publication for doctors, the professional healthcare service provider and ordinary people. The Company contributed in Indonesian Biomedical Journal issued by The Prodia Education & Research Institute (PERI), the one and only scientific journal in biomedic field. We also issued two bulletins, "Forum Diagnosticum", Laboratory Information, and one lifestyle magazine, "Smart Living". In 2019, the Company conducted visits of doctors to introduce the new examination and maintain the good relationship.

Perseroan juga terlibat dalam kegiatan-kegiatan promosi seperti melakukan eksibisi pada pameran dan acara komunitas. Sebagai contoh, Perseroan telah berpartisipasi dalam pameran pernikahan untuk memberikan wawasan terkait kesehatan pra-nikah dan menyelenggarakan acara-acara di sekolah untuk mempromosikan kesehatan umum dan kebugaran. Pada tahun 2019, Perseroan telah mendistribusikan sebanyak 77.509 materi cetak kepada dokter. Perseroan mendistribusikan sebanyak 79.880 materi cetak di rumah sakit, klinik dan badan usaha.

Untuk mempromosikan laboratorium klinik khusus, Perseroan melakukan diskusi meja bundar dan seminar serta menyusun dan membuat brosur dan materi edukasi dengan tujuan mengedukasi komunitas dan calon pelanggan mengenai isu-isu yang relevan dengan kesehatan mereka. Perseroan juga bermitra dengan ikatan dokter anak dan perkumpulan obstetri dan ginekologi. Selain itu, kami bekerja sama dengan para ilmuwan untuk mengembangkan dan memperkenalkan pemeriksaan baru dengan dukungan ahli teknologi medik.

The Company also involved in promotional activities such as conducting the exhibition and community programs. For example, the Company has participated in wedding exhibition to give the knowledge in relation to pre-marital health and organized programs at school to promote public healthcare and fitness. In 2019, the Company has distributed 77,509 printed materials to doctors. The Company distributed 79,880 printed materials in hospital, clinic and entities.

To promote special clinical laboratory, the Company conducted the round table discussion and seminar as well as prepared and made the brochure and education materials with the purpose of educating the community and potential customers regarding issues related to their health. The Company also partnered with pediatrician association and obstetric association and gynecology. In addition to it, we cooperates with scientists to develop and introduce new examination with the support from medical technology experts.

Skrining *Thalassemia*

Thalassemia Screening

Thalassemia adalah penyakit kelainan darah yang diturunkan secara genetik yang memiliki jenis dan frekuensi terbanyak di dunia. Berdasarkan data dari Bank Dunia, 7% dari populasi dunia merupakan pembawa sifat *thalassemia*. Setiap tahun sekitar 300.000-500.000 bayi baru lahir disertai dengan kelainan hemoglobin berat, dan 50.000 hingga 100.000 anak meninggal akibat *thalassemia* dan 80% dari jumlah tersebut berasal dari negara berkembang. Saat ini, Indonesia termasuk salah satu negara dalam sabuk *thalassemia* dunia, yaitu negara dengan frekuensi gen atau angka pembawa sifat *thalassemia* yang tinggi.

Saat ini untuk mendapatkan pengobatan optimal, pasien *thalassemia* membutuhkan biaya sekitar 300-400 juta rupiah setiap tahunnya. Biaya ini akan meningkat seiring bertambahnya usia pasien, berat badan, dan komplikasi yang dialaminya. Lebih lanjut, berdasarkan data dari Kementerian Kesehatan RI, pembiayaan kesehatan untuk *thalassemia* menempati posisi ke-5 di antara penyakit tidak menular setelah penyakit jantung, kanker, ginjal, dan stroke. Biayanya sebesar Rp225 miliar di tahun 2014 dan menjadi Rp452 miliar di tahun 2015. Pada 2016 menjadi Rp496 miliar, Rp532 miliar di tahun 2017, dan sebesar Rp397 miliar sampai dengan bulan September 2018.

Skrining *Thalassemia* ini merupakan program CSR Prodia yang telah dilakukan secara berkelanjutan sejak tahun 2010. Dengan adanya skrining *thalassemia* ini, Prodia berharap dapat turut berkontribusi dalam memutus mata rantai *thalassemia* di Indonesia. Selain skrining *thalassemia*, Prodia juga aktif melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai berbagai info kesehatan di berbagai kota di seluruh Indonesia.

Pada tahun 2019, Prodia telah melakukan kegiatan skrining *thalassemia* di beberapa kota di antaranya Bandung, Purwokerto Depok, Bogor, Kuningan, Palembang, dan Banda Aceh.

Pada tahun 2019, Prodia bekerja sama dengan Pemerintah Daerah Kabupaten Banyumas mencanangkan Bulan *Thalassemia* di Kabupaten Banyumas. Penganangan Bulan *Thalassemia* diselenggarakan dengan tujuan dalam

Thalassemia is a genetically inherited blood disorder that has the most types and frequencies in the world. Based on data from the World Bank, 7% of the world's population is a carrier of *thalassemia*. Every year around 300,000-500,000 newborns are accompanied by severe hemoglobin abnormalities, and 50,000 to 100,000 children die from *thalassemia* and 80% of these are from developing countries. At present, Indonesia is one of the countries in the world *thalassemia* belt, which is a country with a high frequency of genes or *thalassemia* carriers.

Currently to get optimal treatment, *thalassemia* patients need a cost of around 300-400 million rupiah each year. These costs will increase as the patient's age, weight gain, and complications they experience. Furthermore, based on data from the Indonesian Ministry of Health, health financing for *thalassemia* ranks 5th among non-communicable diseases after heart disease, cancer, kidney and stroke. It will cost Rp225 billion in 2014 and become Rp452 billion rupiah in 2015. In 2016 it will be Rp496 billion, Rp532 billion in 2017, and Rp397 billion as of September 2018.

This *Thalassemia* Screening is a Prodia CSR program that has been carried out continuously since 2010. With this *thalassemia* screening, Prodia hopes to be able to contribute in breaking the *thalassemia* chain in Indonesia. In addition to screening *thalassemia*, Prodia is also active in conducting socialization and education to the public about various health information in various cities throughout Indonesia.

In 2019, Prodia has conducted *thalassemia* screening activities in several cities including Bandung, Purwokerto Depok, Bogor, Kuningan, Palembang and Banda Aceh.

In 2019, Prodia in collaboration with the Regional Government of Banyumas Regency launched the *Thalassemia* Month in Banyumas Regency. The launching of the *Thalassemia* Month was held with the



rangka upaya berkesinambungan untuk menurunkan prevalensi *thalassemia* di Kabupaten Banyumas.

Kabupaten Banyumas merupakan salah satu wilayah yang menyumbang angka prevalensi *Thalassaemia* yang cukup besar. Tercatat penambahan individu *Thalassaemia* di Banyumas adalah; pada tahun 2006 tercatat 52 orang, tahun 2007 adalah 58, tahun 2008 menjadi 63, tahun 2009 jumlah mencapai 66 orang, dan pada tahun 2018 individu dengan *thalassemia* di Banyumas sudah mencapai 500 an orang. (Setyono, 2009).

Dalam rangka Pencanangan Bulan Thalassemia ini, Prodia melakukan kegiatan skrining *thalassemia* kepada sekitar 1.000 orang yang terdiri dari pelajar sekolah dan masyarakat umum di wilayah Kabupaten Banyumas. Adapun lokasi pelaksanaan skrining tersebut dilakukan di SMAN 1 Ajibarang, SMKN 2 Banyumas dan Pendopo Kabupaten Banyumas pada tanggal 29-30 Oktober 2019 dan 2 November 2019.

aim of continuing the effort to reduce the prevalence of thalassemia in Banyumas Regency.

Banyumas Regency is one of the regions that contributes to a fairly large Thalassemia prevalence rate. The added number of Thalassemia individuals in Banyumas is; in 2006 there were 52 people, in 2007 there were 58, in 2008 there were 63, in 2009 the number reached 66 people, and in 2018 individuals with thalassemia in Banyumas had already reached 500 people. (Setyono, 2009).

In the framework of the launching of the Thalassemia Month, Prodia conducts thalassemia screening activities to around 1,000 people consisting of school students and the general public in the Banyumas Regency. The location of the screening was conducted at SMAN 1 Ajibarang, SMKN 2 Banyumas and Pendopo Banyumas Regency on 29-30 October 2019 and 2 November 2019.

Skrining Thalassemia









**MENGELOLA SUMBER DAYA
MANUSIA BERDAYA SAING
TINGGI DI BIDANG KESEHATAN**

**Managing Highly Competitive
Human Capital in the Health Sector**

The Prodia Education and Research Institute (PERI)

The Prodia Education and Research Institute (PERI)



Prodia Education and Research Institute (PERI) didirikan pada 14 Juli 2006 yang bertujuan sebagai pusat pendidikan dan penelitian terbaik di bidang kedokteran dan kesehatan. Dalam menjalankan misinya, PERI turut mendukung perkembangan penelitian di bidang kedokteran dan kesehatan melalui pemberian beasiswa bagi peneliti untuk jenjang Diploma, Sarjana, Master, dan Doktor, pemberian hibah dana penelitian serta mengadakan pelatihan, seminar, dan *workshop*.

Sejak tahun 2009, PERI juga telah menerbitkan The Indonesian Biomedical Journal yang berisi tentang hasil penelitian dan review artikel tentang pengembangan bidang ilmu biomedik. The Indonesian Biomedical Journal ini juga telah resmi terindeks Scopus.

Sejak didirikan 46 tahun lalu, Prodia telah berkontribusi dalam memajukan penelitian dan pengembangan ilmu kesehatan khususnya laboratorium kesehatan di Indonesia. Hingga saat ini, Prodia telah menyediakan informasi

Prodia Education and Research Institute (PERI) was established on 14 July 2006 that aims to be the best research and education center in the field of medical sciences and health. In performing its mission, PERI also support the research development in the fields of medicine and health through providing scholarship for researcher for level Diploma, Undergraduate, Master and Doctoral degree, research grants, and training, seminars and workshop.

Since 2009, PERI has published The Indonesian Biomedical Journal that contains original research and review articles covering all aspects in biomedical sciences. The Indonesian Biomedical Journal has officially become a SCOPUS indexed journal.

Since its inception 46 years ago, Prodia has contributed in advancing research and development of health sciences especially health laboratory in Indonesia. By now, Prodia has provided up-to-date information on the development

terkini mengenai perkembangan ilmu kedokteran dan laboratorium bagi dokter dan masyarakat umum melalui diantaranya Forum Diagnosticum, Informasi Laboratorium, dan The Indonesian Biomedical Journal bagi para dokter, seminar atau talkshow, diskusi ilmiah, dan penyuluhan kesehatan bagi dokter maupun masyarakat umum.

Sejak tahun 1991, Prodia telah mendukung lebih dari 3.000 penelitian dan mengerjakan hampir lebih dari 400 pemeriksaan baru untuk kebutuhan riset. Sampai dengan tahun 2019, Prodia telah menandatangani perjanjian kerja sama dengan 35 universitas ternama di Indonesia yang terdiri dari 28 Fakultas Kedokteran, 1 Institusi Sains dan Teknologi, dan 1 Fakultas Farmasi. Kerja sama ini ditujukan untuk meningkatkan kegiatan pendidikan dan penelitian khususnya di bidang kedokteran biomedik di Indonesia.

InaBJ memiliki misi untuk mengembangkan ilmu pengetahuan di bidang biomedis kedokteran dan kesehatan. InaBJ dapat digunakan oleh para dokter, peneliti, dan mahasiswa sebagai bahan diskusi riset bidang biomedis sebab jurnal ini memuat informasi terkini mengenai penelitian, temuan-temuan baru khususnya di bidang biomedis dan molekuler.

Insentif Jurnal Terindeks Bereputasi Internasional diberikan kepada penerbit jurnal yang sudah terindeks di lembaga pengindeks bereputasi internasional sebagai apresiasi atas upaya dalam pengelolaan jurnalnya sehingga terindeks bereputasi internasional. Pada tahun 2019, PERI memberikan beasiswa pendidikan kepada 10 orang mahasiswa dari berbagai universitas di Indonesia.

of medical science and laboratories for doctors and the general public through among others the Diagnosticum Forum, Laboratory Information, The Indonesian Biomedical Journal for doctors, seminars or talk shows, scientific discussions and health counseling for doctors as well as general public.

Since 1991, Prodia has also supported more than 3.000 research and conducted more 400 new tests for research needs. By 2019, Prodia has signed partnership agreement with 35 reputable universities in Indonesia that consist of 28 Faculty of Medicine, 1 Sciences Institute and Technology, and 1 Faculty of Pharmacy. These partnership aims to enhance its education and research especially in the fields of biomedical medicine in Indonesia.

InaBJ has a mission to develop science in the field of bio medical medicine and health. InaBJ can be used by doctors, researchers, and students as a material for discussion of bio medical research because this journal contains up-to-date information about research, new findings especially in the bio medical and molecular fields.

International Reputation Indexed Incentives are given to journal publishers that have been indexed in international reputable indexing institutions as an appreciation for their efforts in managing their journals so that they are indexed internationally. In 2019, PERI awarded educational scholarship for 10 students from various universities in Indonesia.



The Prodia Education and Research Institute (PERI)

The Prodia Education and Research Institute (PERI)

Dian Fatmawati

Graduated from: Veterinary, Universitas Hasanuddin
PERI's Scholarship-funded Postgraduate
Program: Biomedical Science, Universitas Hasanuddin

Irma Sari Nasution

Graduated from: Medicine, Universitas Sumatera Utara
PERI's Scholarship-funded Postgraduate
Program: Clinical Pathology, Universitas Sumatera Utara

Nur Awalia Syahri Ramadhani

Graduated from: Medicine, Universitas Hasanuddin
PERI's Scholarship-funded Postgraduate
Program: Biomedical Science, Universitas Hasanuddin

Ade Zakiya Tasman Munaf

Graduated from: Nursing, Poltekkes Gorontalo
PERI's Scholarship-funded Postgraduate
Program: Nursing, Universitas Brawijaya

Anisa Dewi Mentari

Graduated from: Nutrition, Institut Pertanian Bogor
PERI's Scholarship-funded Postgraduate Program:
Nutrition, Institut Pertanian Bogor

Asni Ramayana Tina

Graduated from: Medical Technology, STIKES Mandala
Waluya Kendari
PERI's Scholarship-funded Postgraduate
Program: Biomedical Science, Universitas Hasanuddin

Fatati Larasati

Graduated from: Public Health, Universitas Airlangga
PERI's Scholarship-funded Postgraduate
Program: Epidemiology, Universitas Diponegoro

Dewi Damayanti Abdul Karim

Graduated from: Pharmacy, Universitas Indonesia Timur
PERI's Scholarship-funded Postgraduate Program:
Pharmacy, Institut Teknologi Bandung

Fransisca Dela Verna

Graduated from: Medicine, Universitas Brawijaya
PERI's Scholarship-funded Postgraduate
Program: Medicine, Universitas Indonesia

Nila Himayati

Graduated from: Public Health, Universitas Diponegoro
PERI's Scholarship-funded Postgraduate
Program: Public Health, Universitas Diponegoro

Pendidikan dan Pelatihan

Education and Training

Dalam rangka meningkatkan kualitas SDM, selain menjalankan berbagai pelatihan dan/atau pendidikan, Perseroan senantiasa mengevaluasi dan menyelaraskan organisasi sesuai dengan kebutuhan dan dinamika perkembangan usaha.

Perseroan memberikan beragam jenis program pelatihan, *workshop*, dan seminar baik internal maupun eksternal bagi seluruh karyawan. Program pelatihan dan pengembangan ini diberikan untuk meningkatkan kompetensi karyawan Perseroan serta mempertahankan talenta yang berkualitas tinggi bagi pengembangan bisnis Perseroan. Hal ini sesuai dengan visi Prodia untuk menjadi *Centre of Excellence* di industri jasa layanan pemeriksaan kesehatan.

Sepanjang tahun 2019, jumlah rata-rata training hours per karyawan adalah 15,5 jam untuk *inclass Training* dan 10,5 untuk *online training*. Per Desember 2019, kami telah memberikan sebanyak 96 subjek *training* baik internal maupun eksternal.

Prodia telah menginvestasikan biaya untuk program pelatihan dan pengembangan bagi seluruh karyawan selama tahun 2019 sebesar Rp2.185.661.813,20.

Prodia juga turut menyediakan beasiswa sekolah lanjutan bagi karyawan dengan kriteria tertentu. Jumlah karyawan yang menerima beasiswa dari Perseroan pada tahun 2019 adalah 10 orang yang terdiri dari jenjang pendidikan Diploma (D3) sebanyak 1 orang, Diploma (D4) sebanyak 5 dan Sarjana (S3) sebanyak 4 orang orang. Hingga tahun 2019, jumlah karyawan yang telah menerima beasiswa dari Perseroan untuk menempuh pendidikan lanjutan adalah 305 orang. Jumlah biaya untuk program beasiswa pendidikan lanjut bagi karyawan yang telah dikeluarkan Perseroan tahun 2019 adalah Rp1.059.960.000.

Aside from holding various trainings and/or education to improve people's quality, the Company evaluates and adjusts its organization based on the demand and dynamics of business development.

The Company provides various trainings, workshops, and seminars both internal and external for all employees. These trainings and competency developments are provided to enhance the competency of the Company's employees and to maintain highly qualified talent for the Company's business development. This is In line with Prodia's vision to be the Centre of Excellence in healthcare industry,

Throughout 2019, the average training hours per employee was 15.5 hours for inclass training and 10.5 for online training. As of December 2019, we have provided 96 training subject both internal and external. The trainings for employees in 2019 were as follows:

Prodia has invested in training and development programs for all employees in 2019 amounted to Rp2,185,661,813.20.

Prodia also provides scholarship for further education for employees with certain criteria. The number of employees who received the scholarship from the Company in 2019 was 10 employees which consist of 1 employees for Diploma (D3), 5 employees for Diploma (D4) and 4 employees for Doctoral (S3). Up to 2019, the number of employees who have received scholarship for further education was 305 employees. The total investment costs for scholarship for further education for employees spent by the Company in 2019 was Rp1,059,960,000.

Kepemimpinan Perempuan

Women Leadership

Perusahaan menerapkan prinsip non-diskriminasi dalam segala hal, termasuk memberikan kesempatan yang sama bagi perempuan (*gender equity and equality*) untuk mendapatkan pekerjaan di lingkup Perusahaan, sejauh memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Prinsip-prinsip non-diskriminasi dan kesetaraan ini juga diwujudkan dalam pencapaian karir struktural, operasional maupun fungsional bahkan sampai jenjang tertinggi dalam struktur organisasi.

The Company applies a principle of non-discrimination in all matters, including providing equal opportunities for women (*gender equity and equality*) to obtain employment within the Company, insofar as they meet the established requirements. The principles of non-discrimination and equality are also manifested in the structural, operational and functional career path, even up to the highest levels in the organizational structure.

Perempuan di Jajaran Manajemen Prodia

Women in Prodia's Management

Kesetaraan gender telah diterapkan oleh Prodia. Kehadiran 5 (lima) orang perempuan dalam jajaran manajemen

The presence of 5 women in the Board of Commissioners and Directors

5 orang
persons

Lebih dari
More than

50%

perempuan menduduki jabatan *middle and senior level management*
of women hold middle and senior level management positions

Lebih dari
More than

70%

keterlibatan perempuan dalam riset dan pengembangan tes-tes pemeriksaan kesehatan terbaru
of women's involvement in research and development of the latest health screening tests

Prodia memiliki
Prodia has

74%

karyawan perempuan
female employees

Kesehatan dan Keselamatan Kerja

Occupational Health and Safety (K3)

Di bidang Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3), Perseroan memiliki kebijakan yang telah dirumuskan dan dilaksanakan untuk memenuhi seluruh standar dan kriteria ketenagakerjaan dan K3 dalam rangka mencatat kinerja prima di bidang tersebut. Kebijakan tersebut senantiasa didukung oleh Direksi dan disosialisasikan kepada semua pemangku kepentingan, terutama karyawan.

Perseroan berkomitmen untuk menciptakan kondisi dan tempat kerja yang aman bagi seluruh karyawan. Penerapan praktik-praktik terbaik keselamatan, keamanan dan kesehatan kerja, guna mendukung penciptaan kondisi kerja aman dan sehat bagi setiap pekerja. Perseroan terus berupaya meningkatkan *safety awareness* karyawan dengan acuan pada peraturan yang berlaku mengenai keselamatan dan kesehatan kerja.

Pelatihan Keselamatan dan Kesehatan Kerja

Pada tahun 2019, pelatihan K3 dilakukan bersamaan dengan pelatihan *Facility Service*. Pelaksanaan pelatihan selama 2019 adalah sebagai berikut: Pelaksanaan pelatihan selama 2019 dapat dilihat di Laporan Tahunan Perseroan 2019 pada bagian Laporan CSR.

Sosialisasi Keselamatan dan Kesehatan Kerja

Pada tahun 2019, Perseroan melakukan sosialisasi seluruh dokumen K3 yang terdiri dari prosedur, pedoman, instruksi kerja, tabel, form ke penanggung jawab K3 Umum seluruh Wilayah Prodia yang tersebar di seluruh Indonesia. Perseroan juga membuat video animasi *safety induction* yang disosialisasikan kepada seluruh karyawan Prodia.

For Occupational Health and Safety (K3), The Company has a specific policy that was formulated and implemented to meet all labor standards and criteria and OHS in order to reach prime performance in this area. The Occupational Health & Safety and Environment Policy, has the full support of the Board of Directors and has been socialized to all stakeholders, especially employees.

The Company is committed to creating safe working conditions for all employees. The implementation of best practices of safety, security and health, supports safe and healthy working conditions for all workers, with the commitment to create an environmentally friendly work environment. The Company continues to work to improve employees' safety awareness with reference to the prevailing occupational health and safety regulations.

Occupational Health and Safety Training

In 2019, K3 training was conducted along with Facility Service training. The training in 2019 were as follows: The training 2019 can be seen in the Company's Annual Report 2019 in CSR section.

Occupational Health and Safety Socialization

In 2019, the Company socialized all K3 documents which consist of procedures, guidelines, working instructions, table, and form to the person in charge of General K3 in all over Indonesia. The Company also provides safety induction video that was socialized to all Prodia employees.





**MENGURANGI DAMPAK
TERHADAP LINGKUNGAN**
Reducing Environmental Impacts

Prodia in U

Prodia in U



Prodia In U merupakan gerakan untuk mengurangi penggunaan plastik di lingkungan *Prodia Tower* dengan tagline *Use Container, Use Tumbler, Use Reusable Straw, dan Use Reusable Bag*. Adapun tujuan dari kampanye *Prodia In U* ini diantaranya untuk mendukung upaya pelestarian lingkungan dengan mengurangi penggunaan plastik serta membangun kesadaran penggunaan bahan ramah lingkungan di *Prodia Tower* dan lingkungan sekitarnya. Penggunaan plastik sebagai bahan yang tidak dapat diurai oleh lingkungan telah berkontribusi dalam pencemaran lingkungan.

Kampanye *Prodia in U* akan dilaksanakan dan dilanjutkan di kantor wilayah dan cabang *Prodia* di seluruh Indonesia sepanjang tahun 2019 bagi seluruh insan *Prodia*. Adapun rangkaian kegiatan nantinya akan terdiri dari penyediaan tempat sampah organik dan non organik di area kerja, lomba foto ruang kerja yang rapi dan bersih, program pemungutan sampah di sekitar lingkungan kantor, dan sebagainya.

Prodia In U is a movement to reduce the use of plastic in the *Prodia Tower* environment with the tagline *Use Container, Use Tumbler, Use Reusable Straw, and Use Reusable Bag*. The purpose of the *Prodia In U* campaign is to support efforts to preserve the environment by reducing the use of plastic and to build awareness of the use of environmentally friendly materials in *Prodia Tower* and the surrounding environment. The use of plastics as materials that cannot be decomposed by the environment has contributed to environmental pollution.

The *Prodia in U* campaign will be held and continued at *Prodia* regional offices and branches throughout Indonesia throughout 2019 for all *Prodia* people. The series of activities will consist of providing organic and non-organic waste bins in the work area, neat and clean work space photo contest, garbage collection program around the office environment, and so on.

Pengelolaan Limbah Medis dan non Medis

Medical and Non-Medical Waste Management

Perseroan memastikan bahwa kegiatan usahanya tidak berdampak negatif terhadap lingkungan. Kepedulian Perseroan tersebut sejalan dengan amanah UU No.32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup.

The Company ensures that its business does not have a negative impact on the environment. The Company's concern is in line with the mandate of the 2009 Law No. 32 on the Environmental Protection and Management.

Perseroan juga telah memiliki Pedoman Sistem Tanggap Darurat Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL) dan Tempat Penyimpanan Sementara (TPS) Limbah. Pedoman ini terdiri di antaranya sebagai berikut:

The Company also has a Guideline for Waste Water Treatment Plant (IPAL) and Temporary Storage (TPS) for Waste. This guideline consists of the following:

Sistem Tanggap Darurat IPAL

- Sistem Penanggulangan Keadaan Darurat
- Sistem Keamanan Fasilitas IPAL
- Sistem Pencegahan terhadap Kebakaran
- Sistem Tanggap Darurat terhadap Hasil Uji Air Limbah yang Tidak Sesuai Dengan Baku Mutu
- Sistem Pencegahan Tumpahan Bahan Kimia
- Sistem Pemeliharaan Peralatan
- Pelatihan Karyawan

IPAL Emergency Response System

- Emergency Management System
- IPAL Facilities Security System
- Fire Prevention System
- Emergency Response System towards Waste Water Test Results that is not in Accordance with Quality Standards
- Chemical Spill Prevention System
- Equipment Maintenance System
- Employee training

Sistem Tanggap Darurat TPS Limbah B3

- Sistem Keamanan Fasilitas IPAL
- Sistem Pelatihan Karyawan dan Pemeliharaan TPS

B3 Waste TPS Emergency Response System

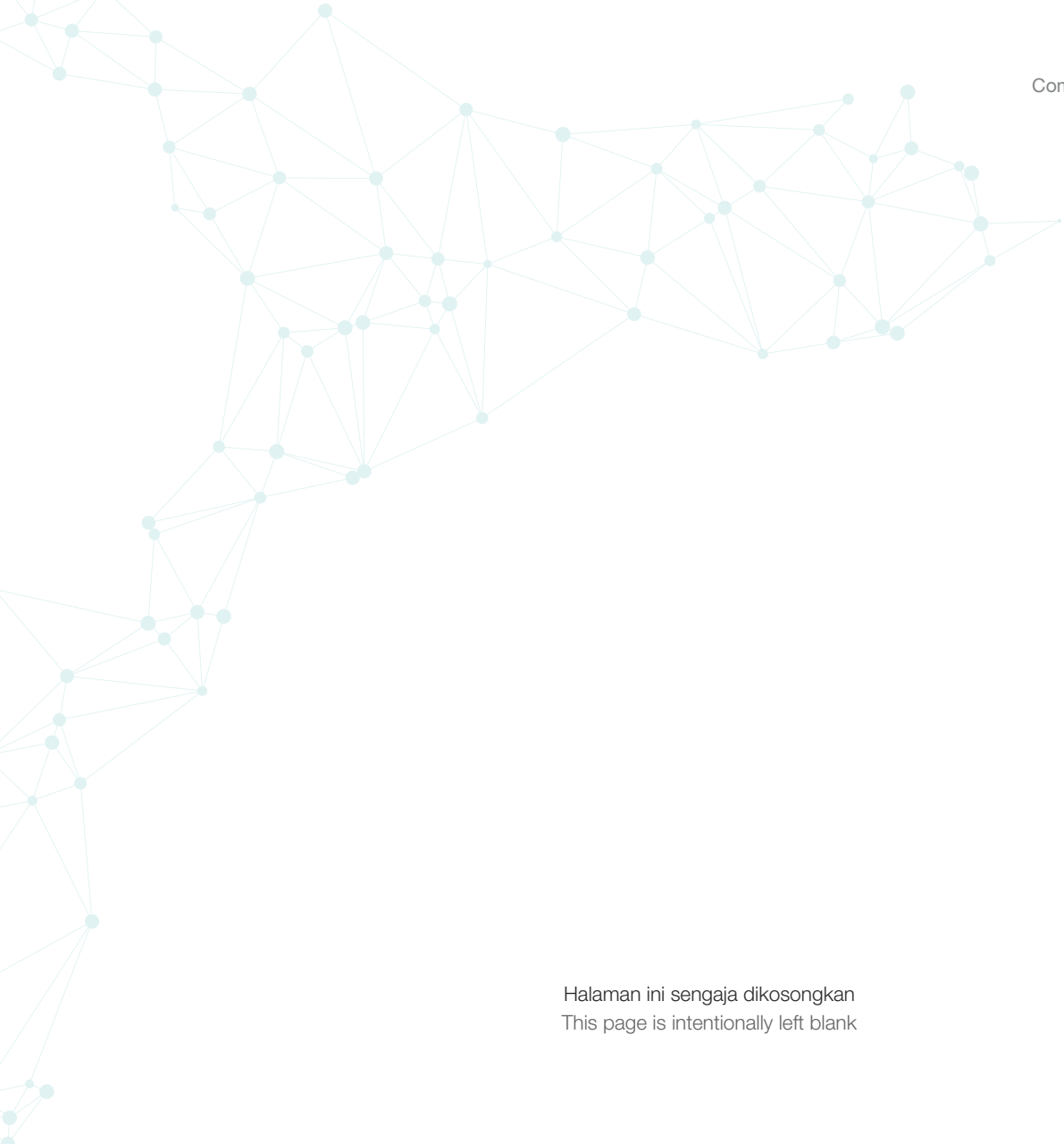
- IPAL Facility Security System
- Employee Training System and TPS Maintenance

Di bidang lingkungan, Perseroan memastikan bahwa pengelolaan limbah telah memenuhi standar kualitas lingkungan yang ditetapkan Pemerintah. Perseroan telah memiliki Instalasi Pengolahan Limbah Cair (IPAL) atau *Sewage Treatment Plant* (STP) sehingga dapat melakukan pengelolaan limbah secara mandiri.

In environmental aspect, the Company has ensured that the waste management has fulfilled the environmental quality standards as stipulated by the Government. The Company has Waste Water Treatment Plan (IPAL) or Sewage Treatment Plant (STP) so that we can manage the waste.

Pengangkutan dan pengolahan limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (B3) Medis padat juga dilaksanakan dengan bekerja sama dengan vendor yang telah diseleksi. Perseroan memastikan pihak ketiga yang mengelola limbah medis Perseroan tersebut memiliki fasilitas yang memadai dan memiliki izin resmi untuk melakukan pengelolaan limbah.

The transporting and processing hazardous and toxic medical waste also carried out by selected vendor. The Company also ensures that the third party who manages the medical waste of the Company has adequate facilities and an official license to conduct the waste management.



Halaman ini sengaja dikosongkan
This page is intentionally left blank

Lembar Umpan Balik

Feedback Sheet

Perseroan memohon kesediaan para pemangku kepentingan untuk memberikan umpan balik atas laporan keberlanjutan ini dengan mengirimkan email atau formulir ini melalui faksimili atau pos.

We would like to ask all stakeholders to kindly provide feedback after reading this sustainability report by sending email or send this form by fax or mail.

PROFIL | Profile

Nama (bila berkenan) | Name (if you please):

Institusi | Institution:

Email:

No Telepon | Telephone:

Golongan Pemangku Kepentingan | Stakeholders Group

- Pemerintah | Government
- Media | Media
- LSM | NGO
- Akademik | Academic
- Perseroan | Corporate
- Masyarakat | Community
- Lain-lain, mohon sebutkan | Others, please state: _____

Pilihlah jawaban yang paling sesuai
Please choose the most appropriate answer

1. Laporan ini bermanfaat bagi Anda | This report is useful to you

- Sangat Tidak Setuju | Strongly Disagree
- Tidak Setuju | Disagree
- Netral | Neutral
- Setuju | Agree
- Sangat Setuju | Strongly Agree

2. Laporan ini menggambarkan kinerja Perseroan secara keseluruhan | This report describes the Company's performance in sustainability development

- Sangat Tidak Setuju | Strongly Disagree
- Tidak Setuju | Disagree
- Netral | Neutral
- Setuju | Agree
- Sangat Setuju | Strongly Agree

3. Laporan ini mudah dimengerti | This report is easy to understand

- Sangat Tidak Setuju | Strongly Disagree
- Tidak Setuju | Disagree
- Netral | Neutral
- Setuju | Agree
- Sangat Setuju | Strongly Agree

4. Laporan ini menarik | This report is interesting

- Sangat Tidak Setuju | Strongly Disagree
- Tidak Setuju | Disagree
- Netral | Neutral
- Setuju | Agree
- Sangat Setuju | Strongly Agree

**5. Laporan ini meningkatkan kepercayaan Anda pada keberlanjutan Perseroan |
This report increases your trust in the Company's sustainability**

- Sangat Tidak Setuju | Strongly Disagree
- Tidak Setuju | Disagree
- Netral | Neutral
- Setuju | Agree
- Sangat Setuju | Strongly Agree

Mohon berikan saran/usul/komentar Anda atas laporan ini
Please give us your advice/suggestions/comments on this report

Terima kasih atas partisipasi Anda.
Thank you for your participation.

Mohon agar formulir ini dikirimkan kembali kepada:
Kindly send this form to:

PT Prodia Widyahusada Tbk
Prodia Tower Lantai 7
Jl. Kramat Raya No. 150
Jakarta Pusat 10430
Phone: (021) 314 4182
www.prodia.co.id
corporate.secretary@prodia.co.id

Commitment to Sustainability



Kantor Pusat
Jl. Kramat Raya No. 150
Jakarta Pusat 10430
Tel. (021) 3144 182

www.prodia.co.id