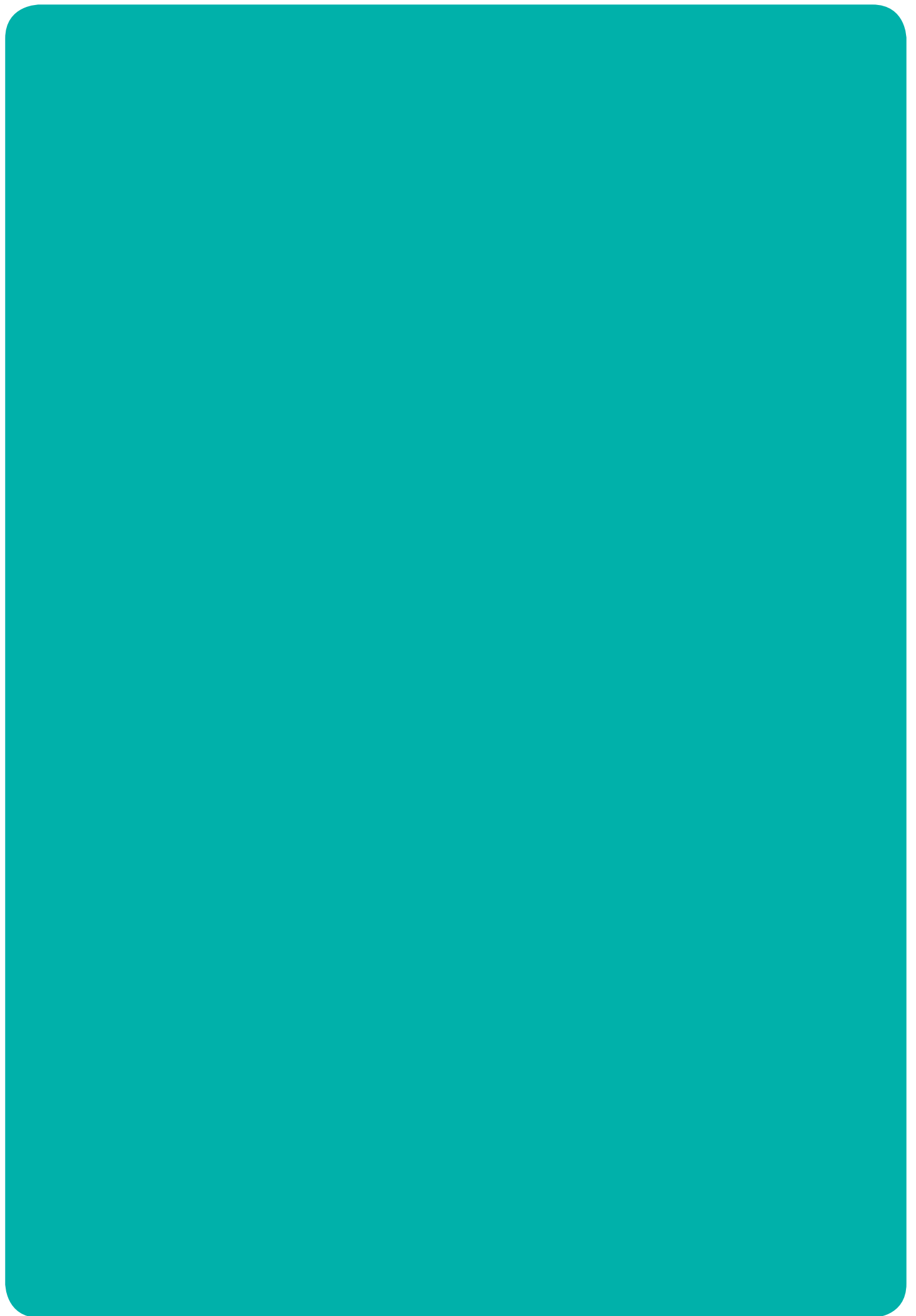




MANAGING SUSTAINABILITY

Laporan Keberlanjutan 2020 Sustainability Report





Prodia meyakini kinerja bisnis harus seiring sejalan dengan melakukan kontribusi positif bagi pembangunan negeri. Komitmen ini sesuai dengan tujuan kami yakni “Embracing Future Healthcare” yang kami implementasikan dengan penuh optimisme, karenanya kami siap menyongsong era normal-baru (New Normal Era) setelah dunia dihadapkan pada Pandemi COVID-19. Kami senantiasa menyediakan layanan kesehatan terbaik bagi pelanggan 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.

MANAGING SUSTAINABILITY

Prodia believes that business performance must be in line with making a positive contribution to the country's development. This commitment is in line with our goal of “Embracing Future Healthcare” which we implement with great optimism, therefore we are ready to welcome the New Normal Era after the world is faced with the COVID-19 Pandemic. We continue to provide the best health services for customers and launch the latest health check innovations to meet the increasing needs of society for quality health services.

As a health service company with the largest network in Indonesia, we are committed to actively contributing to improving the health of the Indonesian people, managing human resources who are highly competitive in the health sector and reducing 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

CONTENTS

Pengantar
Foreword

LAPORAN KEBERLANJUTAN PRODIA

PRODIA'S SUSTAINABILITY REPORT

Ikhtisar Keberlanjutan

Sustainability Highlights

Kinerja ESG Prodia

Prodia's ESG Performance

Sambutan Direktur Utama

Message from President Director

Tentang Laporan Keberlanjutan Prodia

About Prodia's Sustainability Report

TENTANG PRODIA

ABOUT PRODIA

Sekilas Prodia

Company at a Glance

Wilayah Operasional

Operational Map

Visi dan Misi

Vision and Mission

Falsafah Bisnis

Business Philosophy

Struktur Pemegang Saham

Shareholders Structure

Skala Ekonomi

Economic Scale

STRATEGI KEBERLANJUTAN PRODIA

PRODIA SUSTAINABILITY STRATEGY

Kebijakan Keberlanjutan

Sustainability Policy

Prodia *Sustainable Action Plan*

Prodia Sustainable Action Plan

Hubungan dengan Pemangku Kepentingan

Relationship with Stakeholders

Sasaran Pembangunan Berkelanjutan

Sustainable Development Goals

1 TATA KELOLA KEBERLANJUTAN SUSTAINABILITY GOVERNANCE 38

Struktur Tata Kelola

Corporate Governance Structure 42

Pedoman Prinsip dan Etika Bisnis

Guidelines of Business Ethics and Principles 42

Sistem Pelaporan Pelanggaran

Whistleblowing System 45

4 MENINGKATKAN KUALITAS KESEHATAN MASYARAKAT INDONESIA

ENHANCING THE HEALTH QUALITY
OF INDONESIAN PEOPLE 46

Menjamin Kualitas Produk dan Layanan Kesehatan

Ensuring the Quality of Product and Healthcare Services 48

Memberikan Pelayanan Kesehatan Terbaik bagi Pelanggan

Providing the Best Quality of Health Care Services to

Customer 56

Mempromosikan Paradigma Sehat

Promoting Health Paradigm 65

Skrining *Thalassemia*

Thalassemia Screening 66

Penanganan Pandemi COVID-19

Respond to COVID-19 Pandemic 67

20 MENGELOLA SUMBER DAYA MANUSIA BERDAYA SAING TINGGI DI BIDANG KESEHATAN

MANAGING HIGHLY COMPETITIVE
HUMAN CAPITAL IN THE HEALTH
SECTOR 72

Prodia Education and Research Institute (PERI)

Prodia Education and Research Institute (PERI) 74

Pendidikan dan Pelatihan

Education and Training 75

Kerja Sama Riset

Research Collaboration 77

Kepemimpinan Perempuan

Women's Leadership 78

Kesehatan dan Keselamatan Kerja

Occupational Health and Safety 78

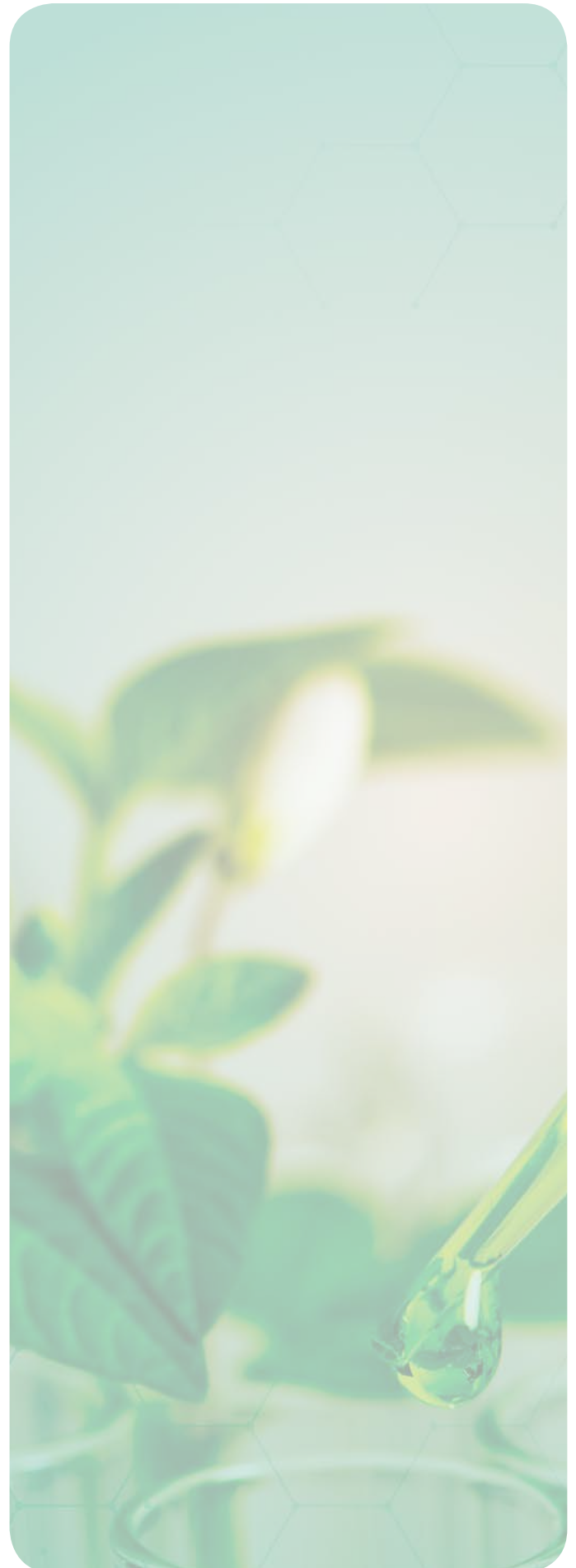
MENGURANGI DAMPAK TERHADAP LINGKUNGAN

REDUCING ENVIRONMENTAL IMPACTS

Prodia in U	80
Prodia in U	82
Pengelolaan Limbah Medis dan Non Medis Medical and Non Medical Waste Management	82
Infrastruktur Hijau Green Infrastructure	85
Penyelamatan Terumbu Karang Coral Reef Revitalization	86

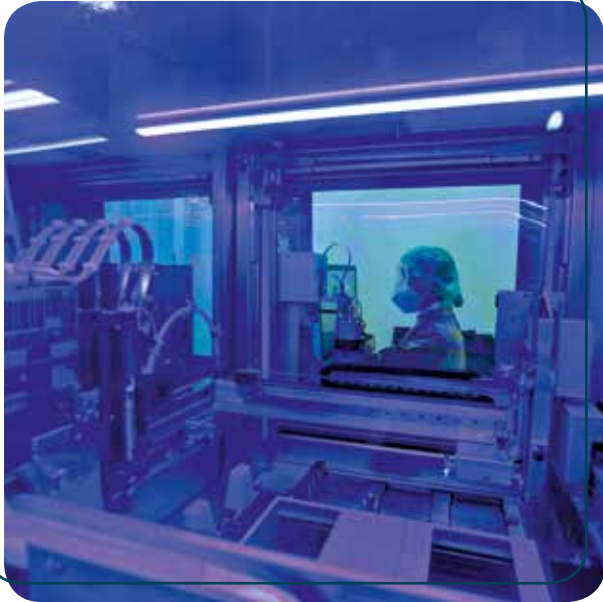
LEMBAR UMPAN BALIK

FEEDBACK SHEET	89
----------------	----



IKHTISAR **KEBERLANJUTAN**

SUSTAINABILITY HIGHLIGHTS



KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA (K3)

Occupational Health and Safety (OHS)

Menjadi perusahaan dengan budaya "Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)" di tempat kerja. Menciptakan sarana dan prasarana kerja yang sehat dan aman bagi karyawan, pelanggan, dan lingkungan. 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.

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.

KEPEMIMPINAN PEREMPUAN

WOMEN'S LEADERSHIP

- Kesetaraan jenis kelamin telah diterapkan oleh Prodia. Kehadiran 5 (lima) orang perempuan dalam jajaran manajemen.
- 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.
- Prodia memiliki 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.

PEOPLE

PENDIDIKAN DAN PELATIHAN

Education and Training

Prodia Education and Research Institute (PERI)

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*.

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.

PRODIA IN U

Prodia in U

Salah satu langkah strategis dalam mewujudkan visinya sebagai *Centre of Excellence* di bidang layanan kesehatan, Prodia memiliki *Prodia Corporate University (ProU)* yang bertujuan untuk mengembangkan kompetensi dan kapabilitas sumber daya manusia (SDM) di Perseroan. Dengan adanya ProU, setiap insan Prodia diharapkan dapat terus mengembangkan pengetahuan, keahlian, dan kompetensinya agar menjadi individu yang unggul dan berdaya saing tinggi khususnya di bidang layanan kesehatan.

As one of the Company's strategic efforts in realizing its vision to be the Center of Excellence in health services, Prodia launched Prodia Corporate University (ProU) aiming to develop human resource competency and capability in the Company. Through the existence of ProU, everyone in Prodia is expected to develop their knowledge, expertise, and competency to become an excellent and competitive individual, especially in health services.

Kerja sama RISET

Research Collaboration

Selama tahun 2020, untuk meningkatkan jejaring dalam bidang penelitian dan pendidikan, Prodia membuat kerja sama baru dengan beberapa institusi diantaranya Ikatan Dokter Indonesia dan FK Universitas Tarumanagara, Jakarta. Sampai saat ini, Prodia telah menjalin kerja sama dengan 37 institusi yang terdiri dari fakultas kedokteran, farmasi, institusi sains dan teknologi, lembaga riset pemerintah, dan organisasi profesi. Seluruh kerja sama ini ditujukan untuk meningkatkan kegiatan penelitian dan pendidikan khususnya di bidang kedokteran biomedik di Indonesia.

During 2020, to increase networks in the fields of research and education, Prodia created new collaborations with several institutions including the Indonesian Doctors Association and FK Tarumanagara University, Jakarta. To date, Prodia has collaborated with 37 institutions consisting of the faculties of medicine, pharmacy, science and technology institutions, government research institutes, and professional organizations. All of these collaborations are aimed at increasing research and educational activities, especially in the field of biomedical medicine in Indonesia.



PLANET

- Prodia in U
- Pengelolaan Limbah Medis dan Non Medis
- Infrastruktur Hijau
- Penyelamatan Terumbu Karang
- Prodia in U
- Medical and Non Medical Waste Management
- Green Infrastructure
- Coral Reef Revitalization

PROFIT

LABA USAHA
Gross Profit

Rp **301,76** miliar
billion

 **meningkat**
increase **39,67%**

LABA BERSIH
Net Profit

Rp **268,75** miliar
billion

 **meningkat**
increase **27,8%**



PENDAPATAN BERSIH
Net Revenue

Rp **1,87** triliun
trillion

 **meningkat**
increase **7,4%**

KINERJA ESG PRODIA



PRODIA'S ESG PERFORMANCE

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang layanan jasa kesehatan, Prodia selalu mengedepankan konsep *Environmental, Social & Governance* (ESG) dalam melestarikan lingkungan, mengelola sumber daya manusia di bidang kesehatan yang berdaya saing tinggi, serta menjalankan tata kelola perusahaan yang baik demi memastikan keberlanjutan usahanya.

Melalui penerapan program-program keberlanjutan yang terdapat pada *Prodia Sustainable Action Plan*, Prodia terus berkomitmen untuk menyelaraskan kinerja usaha dengan berkontribusi terhadap peningkatan kesehatan, pemberian manfaat untuk masyarakat serta lingkungan hidup sekitar sebagai bagian dari pemangku kepentingan Perusahaan.

As a health care company, Prodia continuously prioritizes the Environment, Social & Governance (ESG) concept in preserving the environment, managing competitive human capital in health sector, as well as implementing good corporate governance in order to ensure its business sustainability.

Through the implementation of sustainable programs in Prodia Sustainable Action Plan, Prodia is truly committed to balancing its business performance by contributing to the health improvement of the people, providing added value to the communities and environment as part the Company's stakeholders.

Lingkungan Environmental 	<p>Memastikan pengelolaan limbah medis dan non medis telah dilakukan sesuai dengan ketentuan dan standar yang berlaku agar tidak berdampak negatif terhadap lingkungan.</p> <p>Ensuring that medical and non-medical waste management is carried out in accordance with applicable regulations and standards so as not to have a negative impact on the environment.</p>	<p>Melakukan pengujian kualitas udara lingkungan kerja dan mengurangi konsumsi energi listrik.</p> <p>Performing air quality testing of the work environment and reduce the consumption of electrical energy.</p>	<p>Meluncurkan <i>Prodia In U</i> yang merupakan gerakan untuk mengurangi penggunaan plastik di lingkungan Prodia Tower dengan tagline <i>Use Container, Use Tumbler, Use Reusable Straw, dan Use Reusable Bag</i>.</p> <p>Launched Prodia In U, which 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.</p>
	<p>Menerapkan konsep Green Building di Grlha Prodia Surabaya untuk meningkatkan efisiensi dan konservasi energi (air dan listrik), meningkatkan kualitas lingkungan gedung terutama dalam hal kesehatan dan produktivitas penghuni bangunan, serta mengurangi sampah, polusi dan kerusakan lingkungan.</p> <p>Implementing the Green Building concept at Grlha Prodia Surabaya to improve efficiency and energy conservation (water and electricity), improve the environmental quality of buildings, especially in terms of health and productivity of building occupants, and reduce waste, pollution and environmental damage.</p>	<p>Bekerja sama dengan Indo CorAlliance untuk melakukan program revitalisasi terumbu karang yang berada di Pulau Nusa Penida, Bali.</p> <p>In collaboration with Indo CorAlliance to carry out a coral reef revitalization program on the island of Nusa Penida, Bali.</p>	
Tata Kelola Governance 	<p>Komitmen untuk mematuhi semua ketentuan yang berlaku, serta prinsip-prinsip pengelolaan yang baik sebagai refleksi sebuah perusahaan yang bertanggung jawab.</p> <p>Commitment to comply with all applicable regulations, as well as the principles of good management as a reflection of a responsible company.</p>	<p>Penguatan Kode Etik dan Etika Bisnis bagi seluruh insan Prodia dalam menjalankan kegiatan usaha Perusahaan.</p> <p>Strengthening the Code of Ethics and Business Ethics for all Prodia employees in carrying out the Company's business activities.</p>	<p>Penerapan Kebijakan <i>Whistleblowing Policy</i>, dan kebijakan Tata Kelola Perusahaan lainnya yang meliputi Kebijakan Anti Korupsi, Kebijakan Pencegahan Insider Trading, Kebijakan Manajemen Risiko, Kebijakan Seleksi Pemasok, Kebijakan Pemenuhan Hak Kreditur, dan Kebijakan Transaksi Pihak Berelasi.</p> <p>Implementation of the Whistleblowing Policy, and other Corporate Governance policies which include Anti-Corruption Policy, Insider Trading Prevention Policy, Risk Management Policy, Supplier Selection Policy, Creditor Rights Fulfillment Policy, and Related Party Transaction Policy.</p>
	<p>Mengungkapkan informasi secara tepat waktu, memadai, jelas, akurat dan dapat diperbandingkan serta dapat diakses oleh pemangku kepentingan.</p> <p>Disclose information in a timely, adequate, clear, accurate and comparable manner and can be accessed by stakeholders.</p>	<p>Memastikan penyelenggaraan RUPS Perseroan telah berjalan sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku serta menjamin terpenuhinya hak dan tanggung jawab pemegang saham atas dasar asas kewajaran sesuai dengan Anggaran Dasar dan peraturan yang berlaku.</p> <p>Ensure that the implementation of the Company's GMS has been carried out in accordance with the prevailing rules and regulations and guarantees the fulfillment of the rights and responsibilities of shareholders on the basis of fairness in accordance with the Articles of Association and applicable regulations.</p>	<p>Penerapan Sistem Manajemen Mutu melalui program Audit Mutu Internal dan Program Pemantapan Mutu Nasional dan Internasional untuk menjamin kualitas hasil pemeriksaan laboratorium.</p> <p>Implementation of the Quality Management System through the Internal Quality Audit program and the National and International Quality Consolidation Programs to ensure the quality of laboratory examination results.</p>
	<p>Memperoleh sertifikasi keamanan informasi ISO 27001 dari DAkkS Jerman. Hal ini menjadikan Prodia sebagai healthcare provider pertama di Indonesia yang memperoleh sertifikasi ISO 27001.</p> <p>Obtained ISO 27001 information security certification from DAkkS Germany. This makes Prodia the first healthcare provider in Indonesia to obtain ISO 27001 certification.</p>	<p>Memperoleh sertifikat penghargaan Sistem Manajemen Keselamatan & Kesehatan Kerja dari Menteri Ketenagakerjaan dengan hasil pencapaian 93,97% untuk kategori lanjutan.</p> <p>Obtained a certificate of the Occupational Health & Safety Management System award from the Minister of Manpower with an achievement result of 93.97% for the advanced category.</p>	

<p>Sosial Social</p> 	<p>Pendirian Prodia Education and Research Institute (PERI) sebagai pusat pendidikan dan penelitian terbaik di bidang kedokteran dan kesehatan. Establishment of Prodia Education and Research Institute (PERI) as the center of excellence for education and research in the fields of medicine and health.</p>	<p>Pemberian beasiswa bagi karyawan untuk menempuh jenjang S1, S2 dan S3 dan beasiswa bagi anak karyawan dan mahasiswa. Providing scholarships for employees to pursue bachelor's, master's and doctoral degrees and scholarships for employees and students' children.</p>	<p>Pendidikan dan pelatihan bagi karyawan untuk mengembangkan kompetensi dan keahliannya melalui pelatihan training internal melalui Prodia Corporate University dan <i>training</i> eksternal. Education and training for employees to develop their competence and expertise through internal training through Prodia Corporate University and external training.</p>
	<p>Memastikan perlakuan yang adil dan setara kepada seluruh pemangku kepentingan seperti pemberian kesempatan yang sama dalam penerimaan karyawan dan karir tanpa membedakan suku, agama, jenis kelamin, dan kondisi fisik. Ensure fair and equal treatment to all stakeholders, such as providing equal opportunities in hiring employees and careers regardless of ethnicity, religion, gender, and physical condition.</p>	<p>Kepemimpinan dan keterlibatan perempuan dalam pembuatan keputusan di perusahaan, serta riset dan pengembangan tes-tes pemeriksaan kesehatan terbaru. Leadership and involvement of women in decision-making in companies, as well as research and development of new health screening tests.</p>	<p>Menyediakan layanan kesehatan khusus bagi perempuan, anak-anak dan pelanggan lanjut usia melalui Prodia Women's Health Centre, Prodia Children Health Centre, dan Prodia Senior Health Centre. Providing special health services for women, children and elderly customers through the Prodia Women's Health Center, Prodia Children Health Center, and Prodia Senior Health Center.</p>
	<p>Mengadakan skrining <i>thalassemia</i> dan bantuan pemeriksaan kesehatan lainnya bagi masyarakat yang membutuhkan. Organizing thalassemia screening and other medical examination assistance for people in need.</p>	<p>Bekerja sama dengan 38 Fakultas Kedokteran dan institusi riset lainnya di Indonesia untuk meningkatkan kegiatan pendidikan dan penelitian khususnya di bidang kedokteran biomedik di Indonesia. Collaborating with 38 Medical Faculties and other research institutes in Indonesia to increase educational and research activities, especially in the field of biomedical medicine in Indonesia.</p>	<p>Menyediakan informasi terkini mengenai perkembangan ilmu kedokteran dan laboratorium bagi dokter dan masyarakat umum melalui diantaranya Forum Diagnosticum, Informasi Laboratorium, dan <i>The Indonesian Biomedical Journal</i> bagi para dokter, <i>Prodia Scientific Day</i>, seminar atau <i>talkshow</i>, diskusi ilmiah, dan penyuluhan kesehatan bagi dokter maupun masyarakat umum. Providing the latest information on developments in medical and laboratory science for doctors and the general public through the Diagnosticum Forum, Laboratory Information, and The Indonesian Biomedical Journal for doctors, Prodia Scientific Day, seminars or talk shows, scientific discussions, and health education for doctors and the general public.</p>
	<p>Meningkatkan kemudahan akses terhadap layanan kesehatan bagi pelanggan dan pemangku kepentingan melalui aplikasi eProdia, Kontak Prodia 1500-830, Tanya Prodia dan Hasil Pemeriksaan Online (HPSL). Improving the ease of access to health services for customers and stakeholders through e-Prodia, Prodia Contact 1500-830, Ask Prodia and Online Examination Results (HPSL).</p>		

SAMBUTAN DIREKTUR UTAMA

MESSAGE FROM THE PRESIDENT DIRECTOR



Kami bersinergi dengan pemangku kepentingan, guna mewujudkan kelangsungan dan keberlanjutan bisnis dengan mengedepankan aspek lingkungan (*environmental*), sosial (*social*), dan tata kelola (*governance*). Investasi pada ESG yang kami lakukan merupakan investasi berkelanjutan. Kami berharap dapat memberikan dampak jangka panjang yang positif kepada masyarakat, lingkungan dan keberlangsungan usaha kami. Pendiri kami selalu mengingatkan pada motto “Menanam Pohon Buah”, selalu ada buah untuk dituai dari setiap investasi jangka panjang yang telah dibuat.

We work in synergy with stakeholders to realize business continuity and sustainability by prioritizing environmental, social and governance aspects. Our ESG investing is sustainable investing. We expect to seek positive returns and long-term impact on society, environment and our business sustainability. Our Founder always reminds us a motto of “Planting Fruit Trees”, there will always be fruit to be reaped from every long-term investment we make.



PEMANGKU KEPENTINGAN YANG TERHORMAT,

Selamat datang di Laporan Keberlanjutan Prodia. Kami bersinergi dengan pemangku kepentingan, guna mewujudkan kelangsungan dan keberlanjutan bisnis dengan mengedepankan aspek lingkungan, sosial, dan tata Kelola. Investasi pada ESG yang kami lakukan merupakan investasi berkelanjutan. Kami berharap dapat memberikan dampak jangka panjang yang positif kepada masyarakat, lingkungan dan keberlangsungan usaha kami. Pendiri kami selalu mengingatkan pada motto “Menanam Pohon Buah”, selalu ada buah untuk dituai dari setiap investasi jangka panjang yang telah dibuat

Laporan ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dari komitmen Perusahaan untuk menyampaikan pengelolaan program keberlanjutan kepada seluruh pemangku kepentingan kami.

Prodia menyadari bahwa untuk merealisasikan pembangunan berkelanjutan kita harus mengutamakan harmonisasi antara aspek ekonomi, sosial dan lingkungan. Oleh karena itu, Prodia bertujuan untuk berkontribusi dalam merealisasikannya, antara lain dengan mengurangi dampak negatif lingkungan dan sosial yang dapat ditimbulkan dari kegiatan bisnis dan operasional, mematuhi hukum dan peraturan yang berlaku, serta terus mengembangkan sumber daya manusia yang kompeten dan meningkatkan kesehatan pelanggan dan masyarakat melalui layanan kami.

Dalam laporan keberlanjutan, kami melaporkan kinerja ekonomi, sosial, dan lingkungan, dari isu-isu keberlanjutan yang diidentifikasi berdampak pada Prodia. Dari isu-isu yang ada maka dipetakanlah 8 (delapan) topik material yang dibahas dalam laporan ini yaitu: Kesehatan dan Keselamatan Kerja, Kinerja Ekonomi, Ketenagakerjaan, Pengelolaan Limbah, Rantai Pasokan Bahan Baku, Data Privasi Pelanggan, Pelatihan dan Pendidikan, dan Portofolio Layanan dan Produk. Topik material disajikan dengan memperhatikan dampak pengaruhnya terhadap pemangku kepentingan, baik di dalam maupun di luar Perusahaan. Pemilihan topik material ini juga diselaraskan dengan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan, Tata Kelola Berkelanjutan dan *Prodia Sustainable Action Plan*.

DEAR VALUED STAKEHOLDERS,

Welcome to Prodia's Sustainability Report. We work in synergy with stakeholders to realize business continuity and sustainability by prioritizing environmental, social and governance aspects. Our ESG investing is sustainable investing. We expect to seek positive returns and long-term impact on society, environment and our business sustainability. Our Founder always reminds us a motto of “Planting Fruit Trees”, there will always be fruit to be reaped from every long-term investment we make.

This report is an integral part of the Company's commitment to convey sustainability program management to all of our stakeholders.

Prodia recognizes that to realize sustainable development we need to prioritize harmony between economic, social and environmental aspects. Therefore, Prodia aims to contribute to realizing this by reducing the negative environmental and social impacts that can arise from our business and operational activities, complying with the prevailing laws and regulations, developing competitive human capital, and enhancing the health of our customer and the people through our healthcare services.

In the sustainability report, we report the economic, social and environmental performance of the identified sustainability issues impacting Prodia. From the existing issues, 8 (eight) material topics discussed in this report are mapped, namely: Occupational Health and Safety, Economic Performance, Employment, Waste Management, Raw Material Supply Chains, Customer Privacy Data, Training and Education, Product and Service Portfolio. Material topics are presented with due observance of their impact on stakeholders, both inside and outside the Company. This material topic is also in line with Sustainable Development Goals, Sustainable Governance pillars and Prodia Sustainable Action Plan.

STRATEGI KEBERLANJUTAN

Prodia meyakini bahwa tanggung jawab kepada seluruh pemangku kepentingan akan memberikan manfaat besar bagi keberlanjutan usaha Perusahaan. Oleh karena itu, kami merancang, mengimplementasikan dan memantau program-program keberlanjutan dengan berpegang teguh pada prinsip *Environmental, Social, and Governance* (ESG) untuk melestarikan lingkungan, menciptakan masyarakat yang sehat, serta melaksanakan tata kelola perusahaan yang baik demi meningkatkan kinerja keberlanjutan Perusahaan sekaligus berpartisipasi pada pencapaian *Sustainable Development Goals* (SDGs).

Kebijakan Keberlanjutan di Prodia memuat prinsip keuangan berkelanjutan sesuai dengan POJK No.51/POJK.03/2017, pemilihan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan sebagai isu prioritas, dan tata kelola berkelanjutan.

Secara bertahap, kami terus berkomunikasi dengan para pemangku kepentingan kami mengenai sadar akan pentingnya program berkelanjutan untuk meningkatkan praktik berkelanjutan di Prodia.

TATA KELOLA BERKELANJUTAN

Bagi Prodia, pelaksanaan praktik-praktik Tata Kelola Perusahaan (GCG) merupakan syarat utama guna memastikan keberlanjutan usahanya. Oleh karena itu, dalam penerapannya, Prodia selalu mengacu kepada GCG *framework* yang selalu disesuaikan dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku serta praktik terbaik di dunia internasional.

Sebagai salah satu bentuk komitmen Perusahaan terhadap penerapan GCG tersebut, adalah dengan menerapkan kebijakan Tata Kelola Perusahaan yang meliputi *Whistleblowing Policy*, Kebijakan Anti Korupsi, Kebijakan Pencegahan *Insider Trading*, Kebijakan Manajemen Risiko, Kebijakan Seleksi Pemasok, Kebijakan Pemenuhan Hak Kreditur, dan Kebijakan Transaksi Pihak Berelasi. Melalui serangkaian kebijakan tata Kelola ini, Prodia mendorong para insan Prodia untuk bertindak secara profesional dan berintegritas dalam menjalankan seluruh kegiatan usahanya.

Selain itu, kami juga fokus pada perlindungan data privasi milik pelanggan berupa rekam medis. Kami telah memperoleh sertifikasi keamanan informasi ISO 27001 dari DAKKS Jerman. Hal ini menjadikan Prodia sebagai *healthcare provider* pertama di Indonesia yang memperoleh sertifikasi ISO 27001.

STRATEGY FOR SUSTAINABILITY

Prodia believes that fulfilling its responsibility towards all stakeholders will significantly benefit the sustainability of the Company's business. We have therefore designed and implemented various sustainable programs that refer to the principles of Environmental, Social, and Governance (ESG) to preserve the environment, create healthy communities, as well as implement good corporate governance in order to ensure the Company's sustainable performance and participate in the achievement of Sustainable Development Goals (SDGs).

The Sustainability Policy in Prodia consists of sustainable finance principles as per POJK No.51/POJK.03/2017, selection of Sustainable Development Goals as the priority issues, and sustainable governance.

Gradually, we continue to communicate with our stakeholders regarding the awareness of the importance of sustainable programs to improve sustainable practices at Prodia.

GOVERNANCE FOR SUSTAINABILITY

For Prodia, implementation of Good Corporate Governance (GCG) principles is an absolute must in order to ensure its business sustainability. Therefore, in its implementation, Prodia always refers to its GCG framework which is continuously updated with prevailing rules and regulations as well as international best practices.

As a form of Company's commitment of implementing GCG practices, we implement Good Corporate Governance Policies including Whistleblowing Policy, Anti-Corruption Policy, Insider Trading Prevention Policy, Risk Management Policy, Supplier Selection Policy, Creditor Rights Fulfillment Policy, and Related Party Transaction Policy. Through a series of governance policies, Prodia encourages its employees to act professionally and with integrity in carrying out all their business activities.

In addition, we also focus on protecting customer privacy data in the form of medical records. We have obtained ISO 27001 information security certification from DAKKS Germany. This makes Prodia the first healthcare provider in Indonesia to obtain ISO 27001 certification.

Di samping itu, Prodia juga secara konsisten mengikuti program Audit Mutu Internal dan Program Pemantapan Mutu Nasional dan Internasional untuk menjamin kualitas hasil pemeriksaan laboratorium.

PERTUMBUHAN EKONOMI BERKELANJUTAN

Di tengah kondisi pandemi COVID-19 serta pelemahan perekonomian tahun 2020, Prodia tetap berhasil mencatatkan kinerja usaha yang baik sebagai hasil dari strategi keberlanjutan dan tata kelola perusahaan yang diimplementasi oleh Perusahaan.

Total pendapatan Perusahaan pada tahun 2020 tumbuh 7,4% dari Rp1,74 triliun dibandingkan tahun sebelumnya menjadi Rp1,87 triliun. Laba operasi juga meningkat sebesar 39,67% dari Rp216,05 miliar menjadi Rp301,76 miliar pada tahun 2020, yang dihasilkan dari efektivitas pengelolaan beban Perusahaan. Laba bersih tahun berjalan tumbuh sebesar 27,8% dari Rp210,26 miliar menjadi Rp268,75 miliar pada tahun 2020.

Berkat pencapaian kinerja keuangan tersebut, Prodia mampu meningkatkan distribusi nilai ekonomi kepada seluruh pemangku kepentingan sekaligus melanjutkan kepada program-program keberlanjutan yang bermanfaat bagi pemangku kepentingan kami yang merupakan wujud dari *responsible investment* yang dilaksanakan Perusahaan sepanjang tahun 2020.

MENINGKATKAN KUALITAS KESEHATAN

Sebagai perusahaan layanan jasa kesehatan, Prodia menyadari bahwa kami memiliki tanggung jawab kepada kesehatan pelanggan dan masyarakat Indonesia. Upaya yang kami lakukan untuk meningkatkan kesehatan ini secara garis besar diantaranya menyediakan layanan kesehatan khusus bagi perempuan, anak-anak dan pelanggan lanjut usia melalui Prodia Women's Health Centre, Prodia Children Health Centre, dan Prodia Senior Health Centre, mengadakan skrining thalassemia dan bantuan pemeriksaan kesehatan lainnya bagi masyarakat yang membutuhkan, serta menyediakan informasi 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, *Prodia Scientific Day*, seminar atau *talkshow*, diskusi ilmiah, dan penyuluhan kesehatan bagi dokter maupun masyarakat umum.

In addition, Prodia consistently participates in the Internal Quality Audit program and the National and International Quality Consolidation Programs to ensure the quality of laboratory examination results.

SUSTAINABLE ECONOMIC GROWTH

In the midst of COVID-19 pandemic and a weakening economy during 2020, Prodia was still able to record a sound financial and operational performance thanks to its sustainability and corporate governance strategy implemented by the Company.

The Company's total net revenue in 2020 increased by 7.4% from Rp1.74 trillion in the previous year to Rp1.87 trillion. Operating profit also increased by 39.67% from Rp216.05 billion to Rp301.76 billion in 2020, as a result from effective management of the Company's expenses. Net profit for the year grew by 27.8% from Rp210.26 billion to Rp268.75 billion in 2020.

Thanks to these financial performance achievements, Prodia was able to increase its distribution of economic value to all stakeholders while also continuing the sustainability programs for our stakeholders as a form of responsible investments implemented by the Company throughout 2020.

ENHANCING THE HEALTH QUALITY

As a health service company, Prodia realizes that we have a responsibility to the health of our customers and the people of Indonesia. The efforts we have made to improve this health in outline include providing special health services for women, children and elderly customers through the Prodia Women's Health Center, Prodia Children Health Center, and Prodia Senior Health Center, conducting thalassemia screening and assisting health checks. other for people in need, as well as providing the latest information on the development of medical and laboratory science for doctors and the general public through the Diagnosticum Forum, Laboratory Information, and The Indonesian Biomedical Journal for doctors, Prodia Scientific Day, seminars or talkshows, scientific discussions, and health education for doctors and the general public.

MEMBANGUN SUMBER DAYA MANUSIA

Prodia menyadari bahwa pengelolaan sumber daya manusia yang keberlanjutan merupakan sebuah keharusan guna meningkatkan daya saing Perusahaan di era Industri 4.0. Oleh karena itu, berbagai program pengembangan karyawan dilaksanakan oleh Perusahaan melalui Prodia Corporate University untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Prodia juga telah mengimplementasi sistem *online* pengelolaan Human Capital melalui Harmony seperti Human Capital Information System.

Kami juga menetapkan kebijakan yang mengatur berbagai aspek sumber daya manusia di Prodia, diantaranya sistem rekrutmen dan seleksi karyawan, pendidikan dan pelatihan, *Key Performance Indicators* (KPI), jenjang karier yang jelas, serta budaya dan nilai-nilai inti Perusahaan.

Sementara itu, untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan bermartabat, kami membina hubungan industrial yang berkualitas, berlandaskan perjanjian kerja bersama yang ditinjau secara berkala dengan melibatkan serikat pekerja sebagai perwakilan karyawan.

Dalam rangka mengembangkan kompetensi dan keahlian karyawan, Prodia juga memberikan beasiswa bagi karyawan untuk menempuh jenjang S1, S2 dan S3 dan beasiswa bagi anak karyawan.

Dari aspek kesetaraan jenis kelamin, Prodia memberikan kesempatan yang sama dan memastikan perlakuan yang adil dan setara kepada seluruh pemangku kepentingan seperti pemberian kesempatan yang sama dalam penerimaan karyawan dan karir tanpa membedakan suku, agama, gender, dan kondisi fisik.

Selain itu, kami memiliki kepemimpinan dan keterlibatan perempuan yang besar dalam pembuatan keputusan di perusahaan, serta riset dan pengembangan tes-tes pemeriksaan kesehatan terbaru.

MENGURANGI DAMPAK TERHADAP LINGKUNGAN

Prodia selalu berkomitmen untuk menjaga kelestarian lingkungan. Hal ini didukung oleh berbagai program yang dirancang untuk meningkatkan kualitas lingkungan di sekitar area operasional Perusahaan. Upaya yang kami lakukan diantaranya melakukan pengolahan limbah medis dan non medis, melakukan pengujian kualitas udara lingkungan kerja dan mengurangi konsumsi energi listrik, meluncurkan

DEVELOPING HUMAN CAPITAL

Prodia realizes that human capital management is a must in order to ensure the Company's competitiveness in the era of Industry 4.0. Therefore, various programs and activities have been carried out to improve the quality of human resources at Prodia. Prodia has also implemented an online human capital management system such as Human Capital Information System.

We have established policies that govern various human capital aspects at Prodia, including employee recruitment and selection systems, education and training, Key Performance Indicators (KPI), clear career paths, as well as the culture and core values of the Company.

Meanwhile, in order to create a conducive and dignified working environment, we maintain sound industrial relations based on working agreement which are reviewed periodically by involving trade union as employee representatives.

In order to develop our employee's competency and skill, Prodia provides scholarship for employees to continue their education to S1, S2, and S3 and also scholarship for employee's children.

From the aspect of gender equality, Prodia provides equal opportunities and ensures fair and equal treatment to all stakeholders, such as providing equal opportunities in recruiting employees and careers regardless of ethnicity, religion, gender, and physical condition.

In addition, we have a great deal of women's leadership and involvement in corporate decision-making, as well as research and development of the latest medical screening tests.

REDUCING ENVIRONMENTAL IMPACT

Prodia is always committed to protecting the environment. This is supported by various programs designed to improve the quality of the environment around the Company's operational areas. Our efforts include processing medical and non-medical waste, testing the air quality of the work environment and reducing electrical energy consumption, launching Prodia In U which is a movement to reduce plastic use in the Prodia Tower

Prodia In U yang merupakan gerakan untuk mengurangi penggunaan plastik di lingkungan Prodia Tower dengan *tagline Use Container, Use Tumbler, Use Reusable Straw, dan Use Reusable Bag*.

Dari aspek operasional, seluruh kegiatan Perusahaan selalu dilaksanakan sesuai dengan regulasi yang berlaku di bidang lingkungan hidup dan mengikuti standar dan dokumen AMDAL (Analisis Mengenai Dampak Lingkungan Hidup) dan UKL-UPL (Upaya Pengelolaan Lingkungan & Upaya Pemantauan Lingkungan).

Selain itu, Prodia juga telah menerapkan konsep Green Building di Grha Prodia Surabaya untuk meningkatkan efisiensi dan konservasi energi (air dan listrik), meningkatkan kualitas lingkungan gedung terutama dalam hal kesehatan dan produktivitas penghuni bangunan, serta mengurangi sampah, polusi dan kerusakan lingkungan.

Pada tahun 2020, Prodia telah bekerja sama dengan Indo CorAlliance untuk melakukan program revitalisasi terumbu karang yang berada di Pulau Nusa Penida, Bali.

APRESIASI

Kami bersyukur bahwa melalui kerja sama dan keterlibatan langsung dengan seluruh pemangku kepentingan, di tahun 2020 ini kami kembali dapat memastikan keseimbangan antara kinerja ekonomi dengan kondisi sosial dan lingkungan di sekitar area operasional Perusahaan.

Atas nama Direksi kami melaporkan progres pengungkapan terkait keberlanjutan dan praktik bisnis serta mengucapkan terima kasih kepada seluruh mitra usaha atas kepercayaannya, pemegang saham atas dukungannya dan karyawan atas dedikasinya.

environment with the tagline Use Container, Use Tumbler, Use Reusable Straw, and Use Reusable Bag.

In the operational aspect, all Prodia activities consistently refer to the prevailing regulations related to the environment and follow the standard of Environmental Impact Analysis (AMDAL) and Environmental Management & Supervision (UKL-UPL) documents.

In addition, Prodia has also implemented the Green Building concept at Grha Prodia Surabaya to improve energy efficiency and conservation (water and electricity), improve the environmental quality of buildings, especially in terms of health and productivity of building occupants, and reduce waste, pollution and environmental damage.

In 2020, Prodia has collaborated with Indo CorAlliance to carry out a coral reef revitalization program on the island of Nusa Penida, Bali.

APPRECIATION

We are grateful that due to the collaboration and direct participation from all stakeholders, in 2020 we once again were able to ensure a balance between our economic performance with environmental and social conditions around the Company's operational areas.

On behalf on the Board of Directors, we report the progress on sustainability-related disclosures and business practices, as well as thank all business partners for their trust, shareholders for their support and employees for their dedication.

Jakarta, 16 Maret | March 2021
PT Prodia Widyahusada Tbk



Dewi Muliaty

Direktur Utama | President Director

TENTANG LAPORAN KEBERLANJUTAN PRODIA

About Prodia's Sustainability Report

PROFIL LAPORAN

Laporan Keberlanjutan 2020 merupakan laporan keberlanjutan kedua yang diterbitkan setelah berlakunya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No.51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik. Melalui laporan ini, Prodia menyampaikan informasi terkait pencapaian, strategi, dan dampak atas aktivitas operasional perusahaan pada aspek lingkungan, sosial, dan tata Kelola.

Informasi yang terdapat di dalam laporan ini merupakan kinerja keberlanjutan Prodia periode 1 Januari hingga 31 Desember 2020 dan akan diterbitkan setiap tahun. Informasi dan data disajikan baik secara kualitatif maupun kuantitatif.

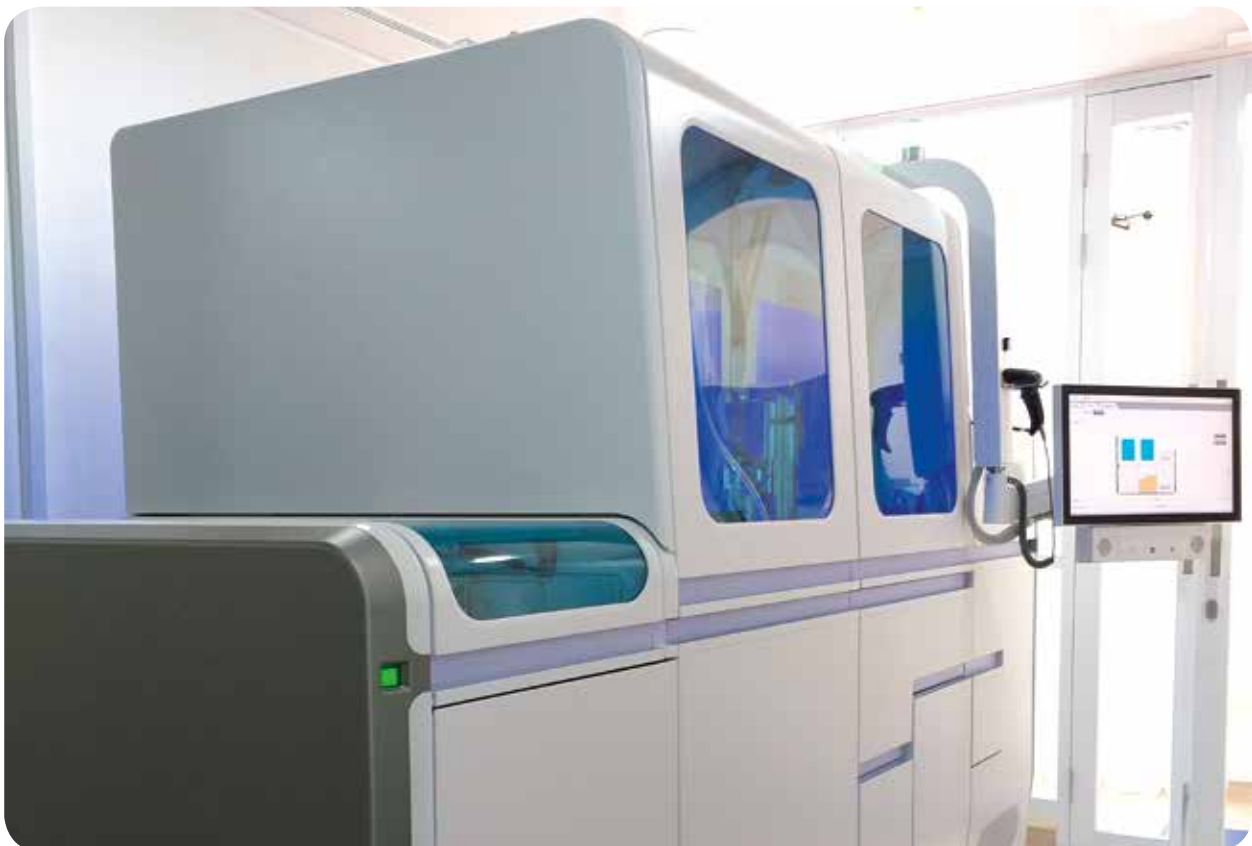
Prodia menghargai setiap input yang disampaikan oleh pemangku kepentingan dan pembaca laporan. Kami menyertakan lembar umpan balik di bagian belakang laporan ini agar dapat diisi dan disampaikan kembali kepada kami. Prodia akan memberikan tanggapan atas umpan balik pada laporan keberlanjutan berikutnya. Untuk memperoleh informasi lebih lanjut atau memberikan saran atas Laporan Keberlanjutan ini, silakan menghubungi:

REPORT PROFILE

The 2020 Sustainability Report is the second sustainability report issued after the enactment of the Financial Service Authority Regulation (POJK) No.51/POJK.03/2017 regarding the Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers and Public Companies. Through this report, Prodia provides information related to its achievements, strategies and the impact on its operational activities related to the environmental, social, and governance aspects.

The information contained in this report covers Prodia's sustainability performance for the period 1 January to 31 December 2020, and will be published annually. Information and data are presented both qualitatively and quantitatively.

Prodia welcomes input from its stakeholders and the report readers. We have included a feedback form at the back of this report so that it can be filled and returned back to us. Prodia will provide response on feedbacks in the next sustainability report. To obtain further information or make suggestions regarding this Sustainability Report, please contact:



Kantor Pusat Prodia

Prodia Tower Lantai 7
Jl. Kramat Raya No.150, Jakarta Pusat
E-mail: corporate.secretary@prodia.co.id

RUANG LINGKUP ISI LAPORAN

Laporan Keberlanjutan 2020 mencakup informasi terkait kegiatan keberlanjutan dari Prodia. Semua informasi di dalam laporan disajikan oleh Prodia dan data keuangan berasal dari laporan keuangan konsolidasian PT Prodia Widyahusada Tbk. Laporan Keberlanjutan ini belum diverifikasi oleh pihak independen, namun bagian laporan keuangan telah diaudit oleh kantor akuntan publik, sebagai pihak independen.

PENENTUAN ISI DAN KUALITAS LAPORAN

Dalam menentukan isi laporan, Prodia merujuk kepada prinsip laporan, yaitu pemangku kepentingan, konteks keberlanjutan, materialitas, dan kelengkapan. Kualitas pelaporan ini juga memperhatikan prinsip keseimbangan, komparabilitas, akurasi, ketepatan waktu, kejelasan, dan keandalan. Prodia juga telah mengikuti empat tahapan dalam menetapkan isi laporan:

1. Identifikasi: Topik keberlanjutan diidentifikasi sesuai dengan industri kesehatan, komitmen Prodia, serta dampak terhadap pemangku kepentingan. Hasil identifikasi tersebut digunakan untuk menentukan topik material di tahun 2020 dan disampaikan di dalam laporan keberlanjutan ini.
2. Penentuan Topik Material: Prodia menentukan topik material yang relevan dengan kegiatan usaha Prodia.
3. Validasi: Seluruh topik material yang dipilih telah mendapatkan validasi oleh manajemen Prodia.
4. Tinjauan: Prodia mengundang pemangku kepentingan maupun pihak lain pembaca laporan untuk meninjau dan memberikan saran terhadap isi laporan. Saran dari para pemangku kepentingan akan dijadikan pertimbangan perbaikan dalam menyusun laporan keberlanjutan selanjutnya. Melalui proses ini, Prodia berharap dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pemangku kepentingan.

Prodia's Head Office

Prodia Tower 7th Floor
Jl. Kramat Raya No.150, Jakarta Pusat
E-mail: corporate.secretary@prodia.co.id

SCOPE OF REPORT CONTENT

The 2020 Sustainability Report includes the information regarding the sustainability activities from Prodia. All information in the report has been provided by Prodia, and the financial data are taken from the consolidated financial statements of PT Prodia Widyahusada Tbk. This Sustainability Report has not been verified by the independent party, however the financial statement have been audited by a public accounting firm, as an independent party.

DETERMINING THE REPORT CONTENT AND QUALITY

In determining the report content, Prodia applies the reporting principles, which are stakeholders, sustainability context, materiality, and completeness. The quality of this report also considered the principles of balance, comparability, accuracy, timeliness, clarity, and reliability. Prodia followed four stages in determining the report contents:

1. Identification: Sustainability topics were identified in line with the health industry, Prodia's commitment, and the impact on stakeholders. The identification results were used to determine the material topics in 2020 and presented in this sustainability report.
2. Determination of Material Topics: Prodia determined the relevant material topics based on the Prodia's business activities.
3. Validation: All material topics selected were validated by Prodia's management.
4. Review: Prodia invites stakeholders and other readers of the report to review and provide suggestions on the report's contents. The inputs will be taken into consideration for improvements in preparing future sustainability reports. By following this process, Prodia hopes to provide the information needed by stakeholders.

TOPIK MATERIAL

Prodia telah menentukan topik material yang relevan dengan tujuan pembangunan berkelanjutan dan konsep keuangan berkelanjutan serta perlu disampaikan dalam laporan ini.

Topik material ini meliputi:

1. Kesehatan dan Keselamatan Kerja
2. Kinerja Ekonomi,
3. Ketenagakerjaan
4. Pengelolaan Limbah
5. Rantai Pasokan Bahan Baku
6. Data Privasi Pelanggan
7. Pelatihan dan Pendidikan
8. Portofolio Layanan dan Produk

Topik material disajikan dengan memperhatikan dampak pengaruhnya terhadap pemangku kepentingan, baik di dalam maupun di luar Perusahaan. Topik material ini juga terintegrasi dalam pilar Tata Kelola Berkelanjutan dan *Prodia Sustainable Action Plan*.

MATERIAL TOPICS

Prodia determined material topics relevant to the sustainable development goals and the concept of sustainable finance and need to be disclosed in this report.

The material topics are:

1. Occupational Health and Safety
2. Economic Performance
3. Employment
4. Waste Management
5. Supply Chain
6. Customer Data Privacy
7. Education and Training
8. Product and Services Portfolio

Material topics were presented with due regard to the impact on both internal and external stakeholders of the Company. These material topic is integrated in Sustainability Governance and Prodia Sustainable Action Plan.

BATASAN DAMPAK TOPIK MATERIAL DAN PENDEKATAN MANAJEMEN

BOUNDARY OF MATERIAL TOPIC IMPACT AND MANAGEMENT APPROACH

Topik Material Material Topic	Dampak pada Pemangku Kepentingan Impact on Stakeholders	
	Dalam Perusahaan Internal	Luar Perusahaan External
Kesehatan dan Keselamatan Kerja Occupational Health and Safety	Pegawai Employee	Pelanggan, Pemerintah Customers, Government
Pendekatan Manajemen Management Approach		
<ul style="list-style-type: none"> • Prodia berkomitmen yang tinggi untuk menyediakan, mempromosikan dan memelihara lingkungan kerja yang sehat dan aman bagi tenaga kerja, pelanggan dan mitra kerja dengan penerapan program perbaikan berkelanjutan melalui Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3). SMK3 penting untuk dilakukan meminimalkan risiko yang berkaitan dengan kecelakaan kerja di laboratorium, penyakit akibat kerja dan pencemaran lingkungan, guna tercipta lingkungan kerja yang aman, nyaman, dan sehat. Prodia is highly committed to providing, promoting and maintaining a healthy and safe work environment for workers, customers and business partners by implementing a continuous improvement program through the Occupational Safety and Health Management System (SMK3). SMK3 is important to minimize the risks associated with work accidents in the laboratory, occupational diseases and environmental pollution, in order to create a work environment that is safe, comfortable, and healthy. • Prodia telah 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. Prodia has policies that have been formulated and implemented to meet all standards and criteria for employment and K3 in order to record prime performance in that field. This policy is always supported by the Board of Directors and disseminated to all stakeholders, especially employees. • Pada tahun 2020, Prodia memperoleh sertifikat penghargaan Sistem Manajemen Keselamatan & Kesehatan Kerja dari Menteri Ketenagakerjaan dengan hasil pencapaian 93,97% untuk kategori lanjutan. In 2020, Prodia received an Occupational Health & Safety Management System award certificate from the Minister of Manpower with an achievement result of 93.97% for the advanced category. 		

Topik Material Material Topic	Dampak pada Pemangku Kepentingan Impact on Stakeholders	
	Dalam Perusahaan Internal	Luar Perusahaan External
Kinerja Ekonomi Economic Performance	Investor/Pemegang Saham, Pegawai, Serikat Pekerja Investor/Shareholders, Employees, Trade Union	Pelanggan, Pemerintah, Bursa Efek Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan, Pemasok, Organisasi Masyarakat/NGO, Media Customers, the Government and the Financial Services Authority, Suppliers, Community Organizations/NGOs, Media
Pendekatan Manajemen Management Approach		
<ul style="list-style-type: none"> Kinerja ekonomi penting bagi perusahaan untuk melakukan investasi terkait ekspansi jejaring layanan, riset pengembangan tes pemeriksaan dan peningkatan layanan kesehatan bagi pelanggan. Selain itu, kinerja ekonomi juga menjadi landasan utama dalam mengambil berbagai keputusan penting dan strategis di seluruh aspek perusahaan. Economic performance is important for companies to invest in expanding service networks, research, development of screening tests and improving health services for customers. In addition, economic performance is also the main basis for making important and strategic decisions in all aspects of the company. Untuk memantau kinerja ekonomi, maka dilakukan audit oleh internal dan eksternal berdasarkan Standar Akuntansi Keuangan (SAK) dan International Financial Reporting Standard (IFRS). Hasil kinerja dilaporkan secara berkala kepada Direktur Keuangan dan hasil konsolidasi laporan keuangan disampaikan dalam Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan (RUPST) dan laporan tahunan. To monitor the economic performance, the internal and external audits are conducted based on Financial Accounting Standards (FAS) and International Financial Reporting Standards (IFRS). Performance results are reported periodically to the Director of Finance and the results of the consolidated financial statements are submitted in the Annual General Meeting of Shareholders (AGMS) and annual report. Hingga tahun 2020, kami berhasil meningkatkan pertumbuhan laba bersih hingga 27,8% dibandingkan tahun sebelumnya. Selain itu, kami juga meningkatkan pertumbuhan EBITDA Margin menjadi sebesar 24,29% dibandingkan tahun sebelumnya. Up to 2020, we managed to increase net profit growth to 27.8%, compared to the previous year. In addition, we also increased EBITDA Margin growth by 24.29% over the previous year. 		
Ketenagakerjaan Employment	Investor/Pemegang Saham, Pegawai, Serikat Pekerja Investor/Shareholders, Employees, Trade Union	Pelanggan, Pemasok Customers, Suppliers.
Pendekatan Manajemen Management Approach		
<ul style="list-style-type: none"> Tenaga kerja merupakan aset perusahaan yang menjalankan seluruh kegiatan serta memberikan layanan kepada pelanggan dan seluruh mitra kerja Perusahaan. Di samping tenaga kerja internal, yaitu pegawai, serikat pekerja merupakan bagian dari ketenagakerjaan Prodia. Dengan demikian, topik ini penting disampaikan dalam laporan keberlanjutan ini. Manpower is the Company's asset that carries out all activities and provides services to customers and all partners of the Company. In addition to the internal manpower, which is the employees, trade union is also part of Prodia's employment aspect. Thus, the topic is material to be presented in the report. Kinerja ketenagakerjaan dijalankan oleh Divisi Human Capital yang memantau kinerja ini sesuai dengan Peraturan Perusahaan dan Undang-Undang Tenaga Kerja Republik Indonesia. Pada tahun 2020, Prodia memiliki jumlah tenaga kerja sebanyak 3.609 yang tersebar di cabang seluruh Indonesia. Adapun tingkat <i>turn over</i> mencapai 5% dan indeks kepuasan karyawan 79,6%. The employment performance is carried out by the Human Capital Division that monitors the performance in compliance with Company Regulations and Laws on Manpower of the Republic of Indonesia. In 2020, Prodia has a total workforce of 3,609 spread across branches throughout Indonesia. The turnover rate reached 5% and the employee satisfaction index 79.6%. 		

Topik Material Material Topic	Dampak pada Pemangku Kepentingan Impact on Stakeholders	
	Dalam Perusahaan Internal	Luar Perusahaan External
Pengelolaan Limbah Waste Management	Investor/Pemegang Saham, Pegawai Investor/Shareholders Employees	Pelanggan, Pemerintah, Masyarakat Customer, Government, Communities
Pendekatan Manajemen Management Approach		
<ul style="list-style-type: none"> Sebagai perusahaan yang bergerak di layanan jasa kesehatan, Prodia memastikan pengelolaan limbah medis dan non medis telah dilakukan sesuai dengan ketentuan dan standar yang berlaku agar tidak berdampak negatif terhadap lingkungan. Dengan demikian, topik ini penting disampaikan dalam laporan keberlanjutan ini. As a company engaged in health services, Prodia ensures that medical and non-medical waste management is carried out in accordance with applicable regulations and standards so as not to have a negative impact on the environment. Thus, it is important that this topic be addressed in this sustainability report. Dalam mengelola limbah medis dan non medis, Prodia telah memiliki Pedoman Sistem Tanggap Darurat Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL) dan Tempat Penyimpanan Sementara (TPS) Limbah. Perseroan juga bekerja sama dengan pihak ketiga yang telah diseleksi dan memiliki fasilitas memadai dan memiliki izin resmi untuk melakukan pengangkutan dan pengolahan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (B3). In managing medical and non-medical waste, Prodia has Guidelines for an Emergency Response System for Wastewater Treatment Plants (IPAL) and Waste Temporary Storage (TPS). The Company also collaborates with third parties who have been selected and have adequate facilities and have official permits to carry out the transportation and processing of Hazardous and Toxic Waste (B3). 		
Rantai Pasokan Bahan Baku Supply Chain	Investor/Pemegang Saham, Pegawai Investor/Shareholders Employees	Pelanggan, Pemasok Customers, Suppliers
Pendekatan Manajemen Management Approach		
<ul style="list-style-type: none"> Pasokan bahan baku laboratorium merupakan hal penting yang menentukan kegiatan operasional Prodia. Perusahaan membagi bahan baku menjadi dua kategori yaitu bahan baku laboratorium dan bahan baku non laboratorium. Dengan demikian, topik ini penting disampaikan dalam laporan keberlanjutan ini. The supply of laboratory raw materials is an important factor in determining Prodia's operational activities. The company divides raw materials into two categories, namely laboratory raw materials and non-laboratory raw materials. Thus, it is important that this topic be addressed in this sustainability report. Prodia memiliki syarat dan kriteria tertentu dalam memilih pemasok yang akan menjadi rekan serta mitra strategis Perseroan dalam menjalankan kegiatan bisnisnya. Kebijakan Perseroan tentang seleksi pemasok bertujuan untuk memastikan agar proses seleksi serta evaluasi atas pengadaan barang/jasa di Perseroan dilakukan secara efektif, efisien, kompetitif, adil dan wajar, transparan, serta dapat dipertanggungjawabkan. Prodia has certain terms and criteria in selecting suppliers to become partners and strategic partners of the Company in carrying out its business activities. The Company's policy regarding supplier selection aims to ensure that the selection and evaluation process for the procurement of goods/services in the Company is carried out in an effective, efficient, competitive, fair and fair, transparent, and accountable manner. 		
Data Privasi Pelanggan Customer Data Privacy	Pegawai Employees	Pelanggan Customers
Pendekatan Manajemen Management Approach		
<ul style="list-style-type: none"> Privasi data pelanggan penting bagi Prodia karena terkait dengan kepercayaan pelanggan. Kepercayaan pelanggan menjadi kunci utama Prodia dalam beroperasi. Sebagai bentuk komitmen kami terhadap kerahasiaan data pelanggan, Prodia telah memiliki standar prosedur operasional di internal perusahaan untuk melindungi data pelanggan terkait rekam medis. Customer data privacy is important for Prodia because it is related to customer trust. Customer trust is the main key for Prodia to operate. As a form of our commitment to the confidentiality of customer data, Prodia has standard operational procedures within the company to protect customer data related to medical records. Data rekam medis pelanggan disimpan dalam database yang hanya dapat diakses oleh pegawai berwenang. Penyalahgunaan data pelanggan akan ditindak tegas sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Prodia telah memperoleh sertifikasi keamanan informasi ISO 27001 dari DAKS Jerman. Hal ini menjadikan Prodia sebagai <i>healthcare provider</i> pertama di Indonesia yang memperoleh sertifikasi ISO 27001. Customer medical records are stored in a database that can only be accessed by authorized personnel. Misuse of customer data will be dealt with firmly in accordance with the prevailing laws and regulations. Prodia has obtained ISO 27001 information security certification from DAKS Germany. This makes Prodia the first healthcare provider in Indonesia to obtain ISO 27001 certification. 		

Topik Material Material Topic	Dampak pada Pemangku Kepentingan Impact on Stakeholders	
	Dalam Perusahaan Internal	Luar Perusahaan External
Pelatihan dan Pendidikan Training and Education	Pegawai, Serikat Pekerja Employees, Trade Union	Pelanggan, Organisasi Masyarakat/NGO Customer, Community Organizations/NGOs
Pendekatan Manajemen Management Approach		
<ul style="list-style-type: none"> Kompetensi pegawai merupakan modal yang penting bagi keberlangsungan bisnis Prodia, sehingga menjadi salah satu topik yang material dalam laporan ini. Kompetensi pegawai ditingkatkan secara berkala melalui pelatihan dan Pendidikan. Pada tahun 2020, jumlah pelatihan yang diberikan sebanyak 116 . Employee competence is an important asset for the sustainability of Prodia's business, so that it is one of the material topics in this report. Employee competencies are regularly upgraded through training and education. In 2020, the number of training provided is 116. Perusahaan telah memiliki Prodia Corporate University sehingga kegiatan pelaksanaan pelatihan dan pendidikan secara internal dapat dilakukan melalui <i>Learning Management System</i> di Prodia Corporate University yang berisikan modul-modul pembelajaran untuk pengembangan kompetensi pegawai. Modul pembelajaran tersebut mencakup penanaman nilai-nilai perusahaan, operasional bisnis, pelayanan kepada pelanggan, dan modul lainnya. The company already has Prodia Corporate University so that internal training and education activities can be carried out through the Learning Management System at Prodia Corporate University which contains learning modules for employee competency development. The learning module includes the inculcation of company values, business operations, customer service, and other modules. 		
Portofolio Produk dan Layanan Product and Services Portfolio	Investor/Pemegang Saham Investors/Shareholders	Pelanggan, Pemerintah, Organisasi Bisnis Customers, the Government, Business Organizations
Pendekatan Manajemen Management Approach		
<ul style="list-style-type: none"> Prodia memberikan layanan produk dan jasa yang disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan. Pengembangan produk dan jasa ini dikembangkan oleh Divisi Bisnis dan Marketing dan dipantau oleh Direksi. Produk dan layanan ini dievaluasi sebelum dipasarkan kepada pelanggan. Perkembangan portofolio produk dan layanan ini penting disampaikan dalam laporan ini seiring dengan fokus Prodia menuju transformasi digital untuk memperluas akses pelanggan terhadap layanan kesehatan prodia. Prodia provides products and services tailored to customer needs. The development of these products and services is developed by the Business and Marketing Division and monitored by the Board of Directors. These products and services are evaluated before being marketed to customers. The development of this product and service portfolio is important to convey in this report in line with Prodia's focus towards digital transformation to expand customer access to Prodia health services. Pada tahun 2020, Prodia meluncurkan layanan telekonsultasi yang bertujuan untuk memberikan kemudahan akses layanan kesehatan bagi pelanggan selama masa pandemi ini. Sebelumnya, Prodia juga telah memiliki eProdia yaitu aplikasi untuk melakukan registrasi <i>online</i> dan hasil pemeriksaan laboratorium <i>online</i> sehingga pelanggan dapat melihat hasil laboratoriumnya secara <i>online</i> kapanpun dan dimanapun. Hasil pemeriksaan <i>online</i> ini juga mengurangi penggunaan jumlah kertas yang dicetak. In 2020, Prodia launched a teleconsultation service that aims to provide easy access to health services for customers during this pandemic. Previously, Prodia also had eProdia, which is an application for online registration and online laboratory examination results so that customers can view their laboratory results online anytime and anywhere. The results of these online checks also reduce the amount of paper printed. 		

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).

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.

Sampai dengan akhir tahun 2020, Prodia memiliki 267 outlet yang tersebar di 127 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.

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.

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

- PT Prodia Occupational Health Institute (OHI) International yang bergerak di bidang pengelolaan kesehatan kerja, kedokteran okupasi dan layanan toksikologi industri;
- PT Prodia Stemcell Indonesia (Prostem), yang merupakan perusahaan pertama di Indonesia yang menerima izin dan akreditasi dari Kementerian Kesehatan untuk menyimpan sel induk, dengan kegiatan utama meliputi penelitian dan pengembangan sel induk, penyimpanan sampel induk dan memproses sel induk untuk penyimpanan dan terapi;
- PT Prodia Diagnostic Line (ProLine), dengan kegiatan utama meliputi impor dan produksi instrumen laboratorium dan reagen laboratorium; dan
- PT Inovasi Diagnostika (Innodia), yang merupakan distributor alat-alat kesehatan.
- PT Prodia Diacro Laboratories (Prodia CRO), yang menyediakan layanan penelitian klinis untuk perusahaan atau individu yang melakukan uji klinis, seperti melakukan uji coba farmasi untuk perusahaan farmasi internasional besar atau penelitian untuk organisasi yang membuat kebijakan kesehatan.

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.

Until the end of 2020, Prodia has 267 outlets spread in 127 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.

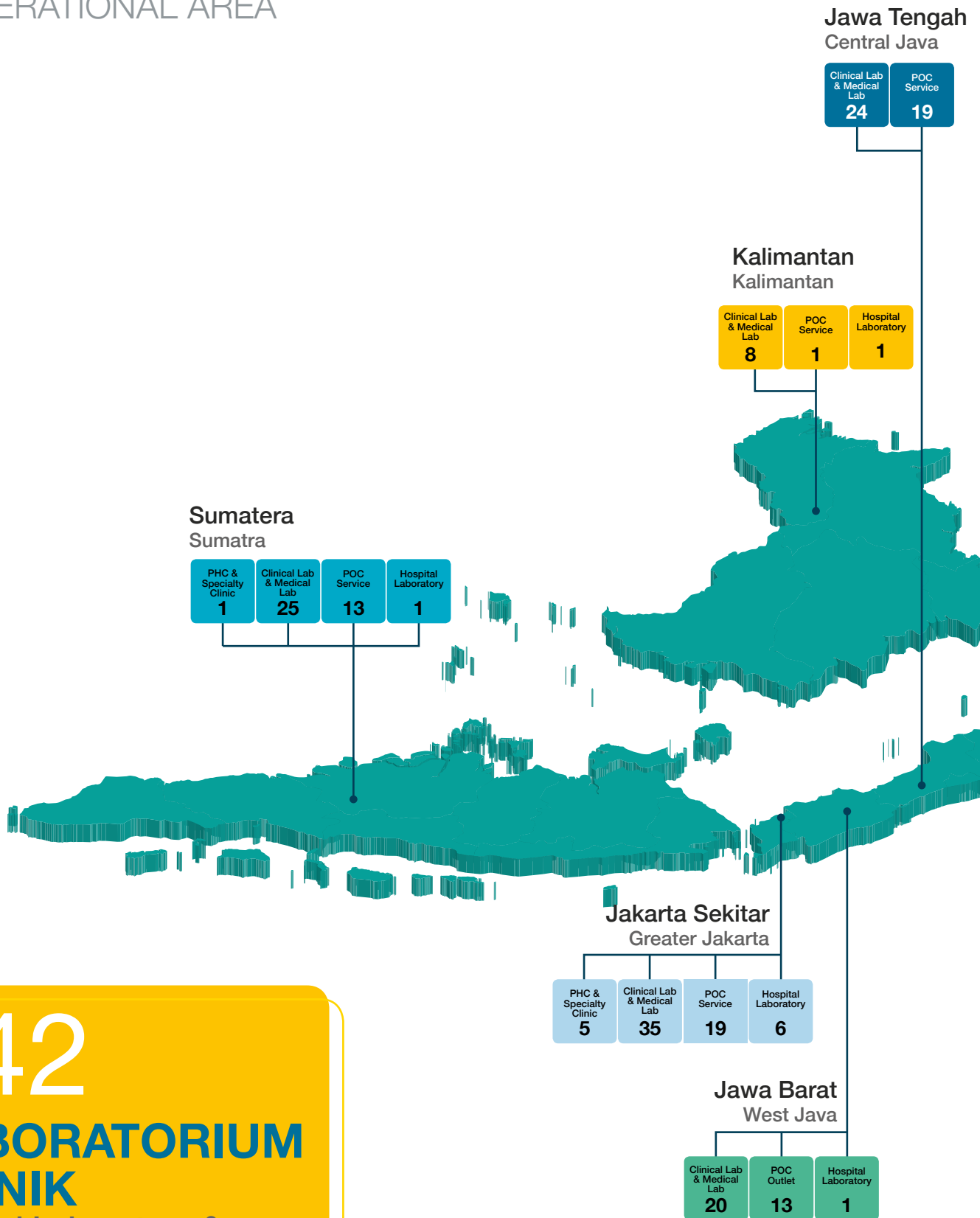
Since 7 December 2016, Prodia was officially listed as the Public Company listed in the Indonesian Stock Exchange. The funds from the said share public offering were mostly used to enlarge the outlet network to be followed by the purchase of the newest technology tools for diagnose in addition to the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

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

- PT Prodia Occupational Health Institute (OHI) International engaging in the field of work health management, medical occupation and industrial toxicology service;
- PT Prodia Stem cell Indonesia (Prostem), which is the first company in Indonesia that received the license and accreditation from the Minister of Health to keep the stem cell, with the main activity that covers the research and development of stem cell, the storage of sample of stem cell and to process the stem cell for the storage and therapy;
- PT Prodia Diagnostic Line (Proline), with the main activity that covers the importation and production of laboratory instrument and reagent laboratory; and
- PT Inovasi Diagnostika (Innodia), which is the distributor of healthcare equipment.
- PT Prodia Diacro Laboratories (Prodia CRO), which provides clinical research service for a company or an individual to conduct clinical trial such as pharmacy trial for reputable international pharmacy companies or research for an organization that creates health policy.

WILAYAH OPERASIONAL

OPERATIONAL AREA



142
LABORATORIUM KLINIK
 Clinical Laboratory & Medical Laboratory

Sulawesi, Ambon, Papua
Sulawesi, Ambon, Papua

Clinical Lab & Medical Lab	POC Service	Hospital Laboratory
15	18	1



Jawa Timur, Bali, Nusa Tenggara
East Java, Bali, Nusa Tenggara

PHC & Specialty Clinic	Clinical Laboratory	POC Service	Hospital Laboratory
4	15	20	2

267
JEJARING
OUTLET
Outlet Network

10 PRODIA HEALTH CARE (PHC) & KLINIK KHUSUS
Prodia Health Care (PHC) & Specialty Clinic

103 POC SERVICES
POC Services

12 LABORATORIUM RUMAH SAKIT
Hospital Laboratory

VISI, MISI, & FALSAFAH PERUSAHAAN

VISION, MISSION, & COMPANY PHILOSOPHY

VISI VISION

1. Layanan Kesehatan Terpercaya menunjang Pengobatan Generasi Baru (Transforming toward reliable Next Generation 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.

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

- 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 MISSION

1. Untuk DIAGnosa Lebih Baik

- Diagnosa yang bermutu, akurasi 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

2. Untuk si DIA yang bergabung dengan Prodia

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

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

1. For A Better DIAGnosis

- 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. For DIA that joins Prodia

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

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

Visi dan Misi Perseroan ditinjau secara berkala dengan melibatkan Direksi dan Dewan Komisaris untuk memastikan keberlanjutan relevansinya.
The Company's Vision and Mission are reviewed on a periodic basis with the involvement of the Board of Directors and the Board of Commissioners to ensure their continuing relevance.

FALSAFAH PERUSAHAAN

COMPANY 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

KOMPOSISI PEMEGANG SAHAM PERSEROAN (DI ATAS 5%) PER 31 DESEMBER 2020

THE COMPANY'S SHAREHOLDERS COMPOSITION
(MORE THAN 5%) AS OF 31 DECEMBER 2020

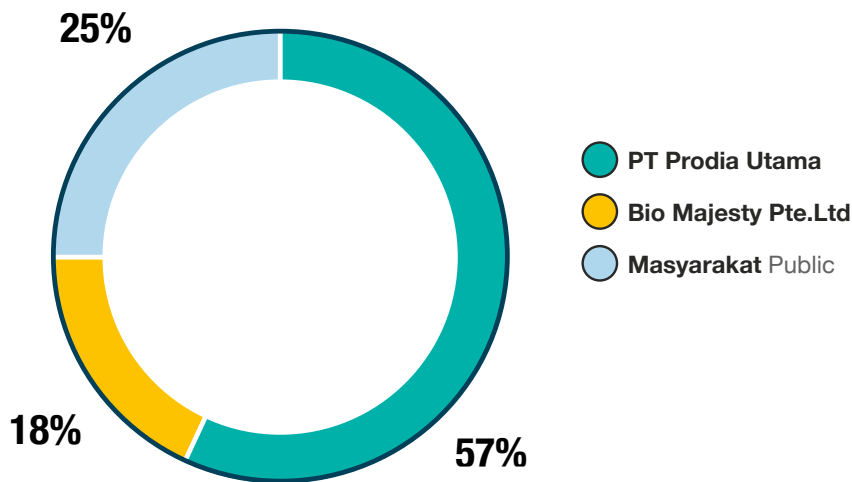
Komposisi Pemegang Saham Perseroan per 31 Desember 2020

The Company's Shareholders Composition as of 31 December 2020

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 PUBLIC	234.375.000	25%
TOTAL		937.500.000	100%

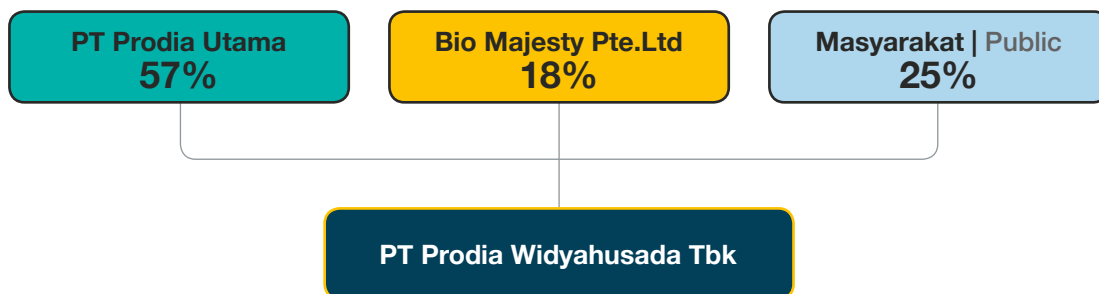
STRUKTUR PEMEGANG SAHAM PERSEROAN PER 31 DESEMBER 2020

SHAREHOLDERS STRUCTURE OF THE COMPANY AS OF 31 DECEMBER 2020



KOMPOSISI PEMEGANG SAHAM PERSEROAN (DIATAS 5%) PER 31 DESEMBER 2020

THE COMPANY'S SHAREHOLDERS COMPOSITION (MORE THAN 5%) AS OF 31 DECEMBER 2020



SKALA EKONOMI

ECONOMIC SCALE

Hingga per 31 Desember 2020, Prodia memiliki 267 *outlet* yang tersebar di 127 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 2020, Prodia has 267 outlets spread in 127 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.

JUMLAH KARYAWAN

Total Employee

3.609 orang
person

TOTAL LIABILITAS

Total Liability

Rp 443,75 miliar
billion

PENDAPATAN BERSIH

Net Revenue

Rp 1,87 triliun
trillion

TOTAL EKUITAS

Total Equity

Rp 1.788,30 miliar
billion

TOTAL ASET

Total Assets

Rp 2.232,05 miliar
billion

LABA BERSIH

Net Profit

Rp 268,75 miliar
billion





STRATEGI KEBERLANJUTAN PRODIA

PRODIA SUSTAINABILITY
STRATEGY



KEBIJAKAN **KEBERLANJUTAN**

SUSTAINABILITY POLICY

Berpegang pada nilai-nilai Prodia, kami berkomitmen untuk meningkatkan kinerja lingkungan, sosial dan tata kelola di seluruh kegiatan usaha kami melalui kolaborasi aktif dengan para pemangku kepentingan.

Kebijakan Keberlanjutan di Prodia memuat prinsip keuangan berkelanjutan sesuai dengan POJK No.51/POJK.03/2017, pemilihan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (*Sustainable Development Goals/SDGs*) sebagai isu prioritas, dan tata kelola berkelanjutan. Kebijakan Keberlanjutan juga berisi tentang aspek-aspek lingkungan dan sosial yang menjadi pedoman dalam penyusunan laporan keberlanjutan.

Kebijakan Keberlanjutan diimplementasikan sejalan dengan penerapan Prinsip Keuangan Berkelanjutan. Prinsip-prinsip ini diterapkan secara bertahap sesuai dengan kondisi keuangan, struktur dan kompleksitas Prodia sebagai perusahaan yang bergerak di sektor jasa layanan kesehatan. Prinsip Keuangan Berkelanjutan yang telah coba diterapkan oleh Prodia adalah sebagai berikut:

Guided by Prodia's values, we are committed to enhancing our environmental, social and governance performance throughout our business activities by proactively collaborating with stakeholders.

The Sustainability Policy in Prodia consists of sustainable finance principles as per POJK No.51/POJK.03/2017, selection of Sustainable Development Goals (SDGs) as the priority issues, and sustainable governance. The Sustainability Policy also contains the environmental and social aspects as a guideline for preparing the sustainability reports.

The Sustainability Policy is implemented in line with the implementation of Sustainable Finance Principles. These principles are implemented gradually according to Prodia's financial condition, structure, and complexity as a health care company. The Sustainable Finance Principles that implemented by Prodia, are as follows:

1	
Prinsip Investasi Bertanggung Jawab	Responsible Investment Principle
Prodia melakukan pendekatan investasi yang mempertimbangkan faktor ekonomi, sosial, lingkungan hidup, dan tata kelola.	Prodia takes an investment approach which considers economic, social, environmental, and governance factors.
2	
Prinsip Strategi dan Praktik Bisnis Berkelanjutan	Sustainable Business Strategy and Practice Principle
Prodia membentuk nilai untuk berkontribusi kepada masyarakat melalui kebijakan dan praktik bisnisnya dengan cara meminimalkan dampak negatif dan mengintegrasikan aspek ekonomi, sosial, lingkungan hidup, dan tata kelola pada kegiatan usahanya.	Prodia creates a value to contribute to the community through business policy and practices by minimizing negative impacts and integrates the economic, social, environmental, and governance aspects in its business activities.
3	
Prinsip Pengelolaan Risiko Sosial dan Lingkungan Hidup	Social and Environmental Risk Management Principle
Prodia mengintegrasikan aspek tanggung jawab sosial, serta perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup dalam manajemen risiko untuk menghindari, mencegah, dan meminimalkan dampak negatif yang timbul akibat dari kegiatan usaha Perseroan.	Prodia integrates the social responsibility aspect, as well as environmental protection and management into risk management to avoid, prevent, and minimize the negative impacts that arise as an impact from the Company's business activities.
4	
Prinsip Tata Kelola	Governance Principle
Prodia mengimplementasikan manajemen dan operasi bisnis yang transparan, akuntabel, bertanggung jawab, independen, setara dan wajar, pada aspek tanggung jawab sosial, serta perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup.	Prodia implements the business operation and management that transparent, accountable, responsible, independent, equivalent and reasonable, on social responsibility aspect as well as environmental protection and management.
5	
Prinsip Komunikasi yang Informatif	Informative Communication Principle
Prodia berupaya untuk menggunakan model komunikasi yang tepat kepada seluruh pemangku kepentingan terkait strategi organisasi, tata kelola, kinerja, dan prospek usaha melalui media komunikasi yang efektif dan dapat dijangkau.	Prodia puts the effort to apply appropriate communication model to the stakeholders regarding the organizational strategy, governance, performance, and business prospect through effective and accessible communication media.

6	
Prinsip Inklusif	Inclusive Principle
Prodia berupaya melakukan pemerataan akses produk dan/atau jasa layanan kesehatan bagi seluruh masyarakat terutama yang belum memiliki akses terhadap layanan dan produk kesehatan Perseroan.	Prodia puts the effort to equalize access of health care product and/ or service to the people especially to those who has no access to the Company's services and products.
7	
Prinsip Pengembangan Sektor Unggulan Prioritas	Development of Priority Leading Sector Principle
Prodia memberikan dukungan terhadap sektor-sektor unggulan yang menjadi prioritas untuk mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan, termasuk upaya peningkatan kesehatan, mitigasi dan adaptasi terhadap perubahan iklim.	Prodia supports the priority leading sectors to reach the sustainable development goals including mitigation and adaptation effort to climate change.
8	
Prinsip Koordinasi dan Kolaborasi	Coordination and Collaboration Principle
Prodia berpartisipasi secara aktif dalam berbagai kegiatan ataupun kerja sama dengan pemangku kepentingan yang memiliki program kerja terkait dengan implementasi pembangunan berkelanjutan untuk mempercepat peningkatan kualitas kesehatan, sosial, dan kualitas lingkungan hidup bagi seluruh rakyat Indonesia.	Prodia participates actively in various activities or collaboration with the stakeholders which have working program related to the implementation of sustainable development to accelerate the improvement of health quality, social and environmental quality for all Indonesian.

Pada tahun 2020, Prodia berupaya untuk memastikan keberlangsungan bisnis pada masa pandemi COVID-19 melalui penerapan program keberlanjutan yang tertuang pada *Prodia Sustainable Action Plan* yang telah disesuaikan dengan tujuan SDGs dan prinsip-prinsip Keuangan Berkelanjutan.

In 2020, Prodia continuously ensures its business sustainability in COVID-19 pandemic through its sustainability program named *Prodia Sustainable Action Plan* that has been compiled in accordance with SDGs goals and Sustainable Finance principles.

PRODIA SUSTAINABLE ACTION PLAN















PRODIA SUSTAINABLE ACTION PLAN

PRODIA SUSTAINABLE ACTION PLAN

Prodia Sustainable Action Plan 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. Program ini memuat kontribusi kami dalam bidang kesehatan, pendidikan dan lingkungan yang sejalan dengan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDG) di Indonesia.

PRODIA SUSTAINABLE ACTION PLAN

Prodia Sustainable Action Plan 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 communities and the environment. This program contains our contribution in the fields of health, education and environment in line with the Sustainable Development Goals (SDGs) in Indonesia.

PRODIA SUSTAINABLE ACTION PLAN		
Meningkatkan Kualitas Kesehatan Masyarakat Indonesia Enhancing the Health Quality of Indonesian People	Mengelola Sumber Daya Manusia Berdaya Saing Tinggi di Bidang Kesehatan Managing Competitive Human Capital in Health Sector	Mengurangi Dampak terhadap Lingkungan Reducing Environmental Impact
Menjamin Kualitas Produk dan Layanan Kesehatan Ensuring the Quality of Healthcare Product and Services 	Prodia Education and Research Institute Prodia Education and Research Institute 	Pengelolaan Limbah Medis dan Non Medis Medical and Non-Medical Waste Management 
Memberikan Pelayanan Kesehatan Terbaik bagi Pelanggan Providing the Best Quality of Health Care Services to Customers 	Dukungan Penelitian Research Support 	Prodia in U Prodia in U 
Mempromosikan Paradigma Sehat Promoting Healthy Paradigm 	Pendidikan dan Pelatihan Education and Training 	Infrastruktur Hijau Green Infrastructure 
Skринing Thalassemia Thalassemia Screening 	Kepemimpinan Perempuan Women Leadership 	Penyelamatan Terumbu Karang Coral Reef Revitalization 
Penanganan Pandemi COVID-19 Respons to COVID-19 Pandemic  COVID19	Kesehatan dan Keselamatan Kerja Occupational Health and Safety 	

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.

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.

Prodia realizes that the business operations of the Company cannot 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.





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 Company'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.

	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"> - Survei 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 - Serikat Pekerja - Prodia Employee News 	<ul style="list-style-type: none"> - Kesejahteraan dan Remunerasi - Kesehatan dan keselamatan kerja - Kesetaraan 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 - <i>Investment Conference</i> - <i>Teleconference</i> - 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

	Basis Identifikasi Identification Basis	Metode Pelibatan Engagement Method	Topik Topic
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 	<p>Pengaruh</p> <p>Influences</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Siaran Pers - Konferensi Pers - Kunjungan Media - Media Gathering - 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 	<ul style="list-style-type: none"> - Seminar & Edukasi Virtual - Program CSR - Seminar & Virtual Education - CSR Program 	<p>Informasi kesehatan terkini dan layanan kesehatan yang mudah diakses</p> <p>Latest information about health and reachable health care services</p>

SASARAN PEMBANGUNAN BERKELANJUTAN

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

Prodia Sustainable Action Plan memberikan kontribusi langsung dalam pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan atau *Sustainable Development Goals* (SDGs) di Indonesia. Prodia melakukan berbagai inisiatif melalui program keberlanjutan tersebut dengan mengedepankan aspek kesehatan, sosial, dan lingkungan.

Lima tujuan pembangunan berkelanjutan (SDGs) yang menjadi sasaran utama kami adalah:

- Kesehatan dan Kesejahteraan yang baik
- Pendidikan yang Bermutu
- Kesetaraan Gender
- Aksi Iklim
- Ekosistem Perairan

Prodia Sustainable Action Plan directly contributes to the achievement of the Sustainable Development Goals (SDGs) in Indonesia. Prodia conducts various initiatives through sustainable programs that prioritize health, social, and environmental aspects.

Five sustainable development goals (SDGs) that have been our main focus are:

- Good Health and Well Being
- Quality Education
- Gender Equality
- Climate Action
- Life Below Water

Tujuan Pembangunan Berkelanjutan Sustainable Development Goals

Prodia Sustainable Action Plans

Kesehatan dan Kesejahteraan yang baik Good Health and Well Being



Meningkatkan Kualitas Kesehatan Masyarakat Indonesia

- Menjamin kualitas produk dan layanan kesehatan
- Memberikan pelayanan kesehatan terbaik bagi pelanggan
- Mempromosikan paradigma sehat
- Skrining *Thalassemia*
- Penanganan Pandemi COVID-19

Enhancing the Health Quality of Indonesian People

- Ensuring the quality of healthcare product and services
- Providing the best quality of health care services to customers
- Promoting Healthy Paradigm
- Thalassemia Screening
- Respons to COVID-19 Pandemic

Topik Material | Material Topics:

Kinerja Ekonomi, Rantai Pasokan Bahan Baku, dan Portofolio Layanan dan Produk.

Pendidikan yang Bermutu Quality Education



Mengelola Sumber Daya Manusia Berdaya Saing Tinggi di Bidang Kesehatan




- Prodia Education and Research Institute
- Dukungan Penelitian
- Pendidikan dan Pelatihan
- Kesehatan dan Keselamatan Kerja

Managing Competitive Human Capital in Health Sector

- Prodia Education and Research Institute
- Research Support
- Education and Training
- Occupational Health and Safety

Topik Material | Material Topics:

Kesehatan dan Keselamatan Kerja, Ketenagakerjaan, dan Pelatihan dan Pendidikan.

Tujuan Pembangunan Berkelanjutan Sustainable Development Goals	Prodia Sustainable Action Plans
<p>Kesetaraan Gender Gender Equality</p> 	<p>Mengelola Sumber Daya Manusia Berdaya Saing Tinggi di Bidang Kesehatan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kepemimpinan Perempuan <p>Managing Competitive Human Capital in Health Sector</p> <ul style="list-style-type: none"> • Women Leadership
<p>Topik Material Material Topics: Ketenagakerjaan, Pelatihan dan Pendidikan.</p>	
<p>Aksi Iklim Climate Action</p> 	<p>Mengurangi Dampak terhadap Lingkungan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pengelolaan Limbah Medis dan Non Medis • Infrastruktur Hijau • Prodia in U <p>Reducing Environmental Impact</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medical and Non-Medical Waste Management • Green Infrastructure • Prodia in U
<p>Topik Material Material Topics: Pengelolaan Limbah</p>	
<p>Ekosistem Perairan Life Below Water</p> 	<p>Mengurangi Dampak terhadap Lingkungan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Penyelamatan Terumbu Karang <p>Reducing Environmental Impact</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coral Reef Revitalization
<p>Topik Material Material Topics: Pengelolaan Limbah</p>	





TATA KELOLA **KEBERLANJUTAN**

SUSTAINABILITY GOVERNANCE



TATA KELOLA **KEBERLANJUTAN**


SUSTAINABLE GOVERNANCE

Prodia secara konsisten terus menerapkan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik (GCG) untuk menciptakan nilai tambah secara berkelanjutan dalam jangka panjang bagi seluruh pemegang saham dan pemangku kepentingan Perseroan. Selama lebih dari 47 tahun, Prodia terus melakukan penyesuaian terhadap standar tata kelola dan praktik etika bisnis yang berlaku secara nasional maupun internasional.

Perseroan menerapkan 5 prinsip GCG secara konsisten pada seluruh perencanaan bisnis, keputusan, dan kegiatan operasional bisnis melalui pendekatan sebagai berikut:

Prodia consistently implements the principles of good corporate governance (GCG) to create added value in a sustainable manner for a long term for all shareholders and stakeholders of the Company. For more than 47 years, Prodia continuously makes adjustments to the standards of governance and business ethics practices that apply nationally and internationally.

The Company applies 5 GCG principles consistently in all business planning, decision, and business operation activities through the following approaches:

5 Prinsip GCG 5 GCG Principles	
Transparansi Transparency 	<p>Perseroan mengungkapkan informasi secara tepat waktu, memadai, jelas, akurat dan dapat diperbandingkan, serta dapat diakses oleh pemangku kepentingan. Perseroan menerapkan prinsip ini di antaranya dalam penerbitan Laporan Tahunan, Laporan Keuangan Berkala, Penyampaian Keterbukaan Informasi kepada publik di media.</p> <p>The Company discloses its information in a timely, adequate, clear, accurate, comparable manner, as well as accessible by stakeholders. The Company implements this principle in the publication of Annual Report, Financial Statements, and Disclosure of Information in media.</p>
Akuntabilitas Accountability 	<p>Perseroan mempertanggungjawabkan pengelolaan dan kinerja perusahaan secara transparan dan wajar kepada para pemangku kepentingan.</p> <p>To be accountable for managing the Company to shareholders for the performance in a transparent and fair manner.</p>
Tanggung Jawab Responsibility 	<p>Perseroan mematuhi semua ketentuan yang berlaku, serta prinsip-prinsip pengelolaan yang baik sebagai refleksi sebuah perusahaan yang bertanggung jawab. Perseroan melakukan prinsip ini antara lain melalui kepatuhan terhadap ketentuan Anggaran Dasar dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan pembayaran pajak dengan baik dan tepat waktu.</p> <p>Commitment to comply with all prevailing regulations as well as adherence to sound management principles. The Company implements this principle, among others through complying with the provisions of the Articles of Association and prevailing laws and regulations, and fulfilling tax obligation in timely manner.</p>
Independensi Independence 	<p>Perseroan memastikan bahwa Perseroan dan karyawan sebagai profesional, dapat bekerja secara obyektif untuk memberikan kontribusi bagi kemajuan Perseroan, terlepas dari potensi intervensi atau tekanan benturan kepentingan.</p> <p>The Company ensures that the Company and all employees can work objectively, contributing to development of the Company, independent from any potential intervention or pressure from conflict of interest.</p>
Kewajaran Fairness 	<p>Perseroan memastikan perlakuan yang adil dan setara kepada seluruh pemangku kepentingan. Perseroan juga turut memperhatikan kepentingan seluruh <i>stakeholders</i> berdasarkan asas kesetaraan dan kewajaran (<i>equal treatment</i>) dan memberikan kesempatan kepada seluruh <i>stakeholders</i> untuk memberikan masukan dan menyampaikan pendapat bagi kepentingan Perseroan serta membuka akses terhadap informasi sesuai dengan prinsip keterbukaan.</p> <p>The Company ensures fair and equal treatment for all stakeholders. The Company also takes into account the interest of all stakeholders based on the principles of fairness and equality (<i>equal treatment</i>) and provides opportunities for all stakeholders to give feed backs and to express their opinions for the interest of the Company, as well as provides access to information as based on the principle of transparency.</p>

Setiap tahun, Perseroan terus berupaya melakukan penilaian pada penerapan GCG agar selalu sesuai dengan standar ketentuan yang berlaku sebagai bagian dari proses evaluasi pelaksanaan GCG.

Pada tahun 2020, Perseroan secara berkala menyampaikan kondisi dan kinerja Perseroan selama pandemi COVID-19 kepada pemegang saham dan pemangku kepentingan melalui situs resmi Perseroan dan IDX Net. Hal ini dilakukan agar para pemegang saham dan pemangku kepentingan Perseroan selalu mendapatkan informasi terkini mengenai keberlangsungan usaha Perseroan pada masa pandemi COVID-19.

Sehubungan dengan pandemi COVID-19, penyelenggaraan RUPS juga dilakukan dengan memperhatikan protokol kesehatan. Perseroan menyampaikan informasi kepada para pemegang saham dalam iklan Pemanggilan RUPS bahwa RUPS akan dilaksanakan sedemikian rupa dalam rangka mengedepankan keselamatan dan kesehatan semua pihak dan mematuhi ketentuan yang berlaku.

Pemegang saham yang menghadiri RUPS juga diminta mengisi dan menandatangani Deklarasi Kesehatan yang dapat diunduh di situs *web* Perseroan www.prodia.co.id dan wajib mematuhi prosedur kesehatan yang ditetapkan sesuai dengan protokol kesehatan yang ditetapkan dan diimplementasikan oleh Perseroan.

Every year, the Company continue to assess the implementation of GCG to always comply with standards and prevailing regulations, as part of the evaluation process of GCG implementation.

In 2020, the Company continuously informed about its condition and performance during COVID-19 pandemic to its shareholders and stakeholders through the Company's official website and IDX net. It was conducted in order to provide the latest information regarding the sustainability of the Company's business during the COVID-19 pandemic to shareholders and stakeholders of the Company.

In relation with the COVID-19 pandemic, the GMS was conducted by implementing health protocols. The Company had informed the shareholders through GMS Invitation advertised in media that the GMS will be held in such a way as to promote the safety and health of all parties and comply with prevailing regulations.

To shareholders who attend the Meeting were requested to fill out and sign a Health Declaration which can be downloaded through the Company's website www.prodia.co.id, and they must comply with the health procedures established in accordance with the health protocol implemented by the Company.

STRUKTUR TATA KELOLA

GOVERNANCE STRUCTURE

Struktur tata kelola Perseroan terdiri dari 3 organ utama yaitu Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS), Dewan Komisaris, dan Direksi sesuai dengan ketentuan dan Anggaran Dasar Perseroan. Ketiganya bertanggung jawab untuk membangun kerangka kerja, memimpin, dan memantau pelaksanaan tata kelola perusahaan dengan bantuan Sekretaris Perusahaan dan komite di bawah Dewan Komisaris.

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.

Organ tata kelola juga didukung oleh mekanisme pendukung yaitu internal audit dan eksternal audit, sistem manajemen risiko, Kode Etik, Anggaran Dasar, kebijakan GCG, sistem manajemen mutu, dan standar prosedur operasi dan bisnis Prodia.

The Company's governance structure consists of 3 main organs, namely General Meeting of Shareholders (GMS), Board of Commissioners, and Board of Directors in accordance with the Company's provisions and Articles of Association. The three organs are responsible to build framework, to lead, and to monitor implementation of corporate governance with the support of Corporate Secretary and committees under the Board of Commissioners.

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.

Governance structure is also supported by supporting mechanism including internal and external audit, risk management system, Code of Conducts, Articles of Association, GCG policies, quality system management, and the Company's standard operating procedures and business.

Nama Name	Jabatan Position	Tanggung Jawab Responsibilities
Dewi Muliaty	Direktur Utama President Director	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. 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.
Liana Kuswandi	Direktur Director	Bertanggung jawab atas pengelolaan Perseroan yang berkaitan dengan bidang Investor Relations, Finance, Accounting, Financial Management Information System, Tax, Purchasing, dan Financial Controller. Responsible for the Company's management related to Investor Relations, Finance, Accounting, Financial Management Information System, Tax, Purchasing, and Financial Controller.
Indriyanti Rafi Sukmawati	Direktur Director	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. 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.
Andri Hidayat	Direktur Director	Bertanggung jawab atas pengelolaan Perseroan yang berkaitan dengan bidang pengembangan Teknologi Informasi (IT), Logistik, Operation, Customer Service, Quality Assurance. Responsible for the Company's management related to Information Technology development, Logistic, Operation, Customer Service, and Quality Assurance.
Tetty Hendrawati	Direktur Independen Independent Director	Bertanggung jawab atas pengelolaan Perseroan yang berkaitan dengan bidang Quality Management System, Property & Facility Service, dan Legal Compliance. Responsible for the Company's management related to Quality Management System, Property & Facility Service, and Legal Compliance.

PEDOMAN PRINSIP DAN STANDAR ETIKA BISNIS

GUIDELINES OF BUSINESS ETHICS STANDARD AND PRINCIPLES

Perseroan telah memiliki Pedoman Perilaku bagi Insan Prodia yang menjadi pedoman prinsip dan standar etika bisnis yang memuat tuntunan perilaku etis di antara karyawan Prodia dan pihak eksternal. Pedoman Perilaku ini berlaku bagi seluruh insan Prodia mulai dari Dewan Komisaris, Direksi, sampai dengan karyawan, termasuk mereka yang bertindak atas nama Prodia; Mitra Kerja sama, maupun Pelanggan. Pedoman Perilaku ini mengatur interaksi insan Prodia dengan berbagai pihak eksternal seperti pelanggan, antara lain masyarakat umum; dokter, mitra kerja, pelaku usaha sejenis, pemerintah, kreditur, investor, media masa, maupun penegak hukum.

Adapun perangkat Kebijakan GCG Perseroan terdiri dari:

- *Board Manual* Dewan Komisaris dan Direksi,
- Kebijakan Anti Korupsi,
- Kebijakan Pencegahan *Insider Trading*,
- Kebijakan Manajemen Risiko,
- Kebijakan *Whistleblowing*,
- Kebijakan Seleksi Pemasok atau Vendor,
- Kebijakan Pemenuhan Hak Kreditur,
- Kebijakan Transaksi Pihak Berelasi,
- Pakta Integritas,
- Piagam Komite Audit,
- Piagam Komite Nominasi & Remunerasi,
- Piagam Komite Corporate Governance,
- Piagam Sekretaris Perusahaan, dan
- Piagam Internal Audit.

KEBIJAKAN SELEKSI & PENINGKATAN KEMAMPUAN PEMASOK/VENDOR/SUPPLIER

Prodia memiliki syarat dan kriteria tertentu dalam memilih pemasok/vendor/supplier yang akan menjadi rekan serta mitra strategis Perseroan dalam menjalankan kegiatan bisnisnya. Kebijakan Perseroan tentang seleksi pemasok/vendor/supplier bertujuan untuk memastikan agar proses seleksi serta evaluasi atas pengadaan barang/jasa di Perseroan dilakukan secara efektif, efisien, kompetitif, adil dan wajar, transparan, serta dapat dipertanggungjawabkan.

Prodia memiliki syarat dan kriteria tertentu dalam memilih pemasok/vendor/supplier yang akan menjadi rekan serta mitra strategis Perseroan dalam menjalankan kegiatan bisnisnya. Perseroan juga mengutamakan Pemasok/Vendor/Supplier yang berfokus dan peduli terhadap *Environmental, Social,*

The Company has the Code of Conduct for Prodia employees that become the guidelines of business ethics standard and principles which contains ethical behaviour guidance among Prodia employees and external parties. 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; 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, business partner, competitor, government, creditor, investor, mass media, or legal enforcer.

The Company's GCG policies including:

- Board Manual of The Board of Commissioners and Board of Directors,
- Anti Corruption Policy,
- Insider Trading Policy,
- Risk Management Policy,
- Whistleblowing Policy,
- Vendor Selection Policy,
- Creditor's Right Policy,
- Affiliated Party Transaction Policy,
- Integrity Pact,
- Audit Committee Charter,
- Nomination & Remuneration Committee Charter
- Corporate Governance Committee Charter, Corporate Secretary Charter, and
- Internal Audit Charter.

VENDOR SELECTION POLICY

Prodia has certain requirements and criteria to select vendors that potential to be the strategic partners of the Company in running its business. The Company's Policy regarding the vendor selection aims to ensure that the selection process and evaluation on the procurement of goods/services in the Company has been conducted effectively, efficiently, competitively, fairly, transparent, and accountable.

Prodia has certain requirements and criteria to select vendors that potential to be the strategic partners of the Company in running its business. The Company also prioritizes Suppliers/Vendors who focus and care about the Environmental, Social and Governance (ESG) so that it is in line with the Company's

and Governance (ESG) sehingga sejalan dengan Fokus Perseroan dalam menjalankan kegiatan usahanya. Kebijakan Perseroan tentang seleksi pemasok/vendor/*supplier* bertujuan untuk memastikan agar proses seleksi serta evaluasi atas pengadaan barang/jasa di Perseroan dilakukan secara efektif, efisien, kompetitif, adil dan wajar, transparan, serta dapat dipertanggungjawabkan.

Pemasok/vendor/*supplier* yang terlibat dalam proses pengadaan barang/jasa di Perseroan harus memenuhi persyaratan dan kriteria sebagai berikut:

- Diutamakan memiliki badan hukum.
- Memenuhi aspek legalitas sesuai dengan bidang usahanya.
- Memiliki keahlian, pengalaman dan kemampuan teknis dan manajemen sesuai bidang usahanya.
- Memiliki sumber daya yang diperlukan dalam pengadaan barang/jasa di Perseroan.
- Mampu memberikan pelayanan/jasa/barang yang baik dan harga yang kompetitif serta memiliki integritas yang tinggi.
- Kualitas produk barang/jasa yang dihasilkan sesuai dengan yang telah ditentukan oleh Perseroan.
- Ketepatan waktu dalam proses delivery produk barang/jasa.
- Rekam jejak (*track record*) dari pemasok/vendor/*supplier*.
- Tidak terlibat atau sedang menjalani sanksi pidana.
- Bersedia menandatangani Pakta Integritas yang dikeluarkan oleh Perseroan bagi rekanan/*supplier*/vendor.
- Persyaratan lainnya yang ditentukan sesuai dengan jenis pengadaan Barang/Jasa.

Perseroan memiliki kebijakan bahwa setiap pengadaan barang atau Jasa untuk memenuhi kebutuhan Perseroan harus melalui proses seleksi. Proses seleksi ini bisa dilakukan melalui tender terbuka atau tertutup dan/atau penunjukan langsung dengan syarat telah mempunyai pengalaman kerja sama yang baik dengan Perseroan. Dalam rangka memenuhi kebijakan tersebut, Perseroan melakukan hal-hal sebagai berikut:

1. Melakukan *assessment* terhadap *Company profile* dan kinerja calon pemasok/vendor/*supplier*.
2. Menentukan daftar calon pemasok atau *supplier* serta mengundang calon pemasok/vendor/*supplier* untuk ikut berpartisipasi dalam rangka pengadaan barang/jasa.
3. Melakukan evaluasi terhadap dokumen yang disampaikan oleh calon pemasok/vendor/*supplier*.
4. Memastikan bahwa spesifikasi produk/jasa yang dibutuhkan produk (barang/jasa) dimiliki atau dapat disediakan calon pemasok/vendor/*supplier*.
5. Melakukan perbandingan harga, kualitas, serta pengalaman kerja antara calon pemasok/vendor/*supplier*.
6. Melakukan negosiasi dan menetapkan pemasok/vendor/*supplier* terpilih.

Dalam pelaksanaan seleksi pemasok tersebut, Perseroan juga dibantu oleh Bagian Purchasing yang bertugas untuk mengawasi jalannya proses pengadaan barang/jasa di Perseroan.

focus in carrying out its business activities. The Company's Policy regarding the vendor selection aims to ensure that the selection process and evaluation on the procurement of goods/services in the Company has been conducted effectively, efficiently, competitively, fairly, transparent, and accountable.

The vendor involved in procurement of goods and services of the Company must comply to the following requirements and criteria:

- Preferably having a legal entity.
- Fulfill the aspect of legality in accordance with the field of business.
- Have the expertise, experience and technical and management capabilities in their field of business.
- Have the necessary resources needed in procurement of goods/services in the Company.
- Able to provide services/goods with competitive prices and have a high integrity.
- Quality of goods/services is fit with the standards that have been set out by the Company.
- Punctuality in delivery process of goods/services.
- Track record of vendors.
- Not involved or undergoing criminal sanctions.
- Willing to sign an Integrity Pact issued by the Company for vendors.
- Other requirements are determined in accordance with the type of procurement of goods/services.

The Company has a policy that all procurement goods and services of the Company must go through selection process. The selection process can be conducted through open or closed tender and/or direct appointment if the vendors already have good working experience with the Company. In order to comply with the policy, the Company conducts the following things:

1. Assessment of company profile and performance of prospective vendors.
2. Determine the list of prospective vendors or suppliers and invite the prospective vendors to participate in procurement of goods/services.
3. Perform evaluation on the documents submitted by the prospective vendors.
4. Ensure that the specification of product/services needed by the Company is owned and can be provided by the prospective vendors.
5. Conduct comparison price, quality, and working portfolio between prospective vendors.
6. Negotiate and determine the selected vendors.

In conducting the vendor selection process, the Company is assisted by the Purchasing and Logistic Department to supervise the process of the procurement of goods and services in the Company.

SISTEM PELAPORAN PELANGGARAN

WHISTLEBLOWING SYSTEM

Prodia mendorong seluruh karyawan, pemasok, dan mitra kerja untuk melaporkan pelanggaran, atau dugaan pelanggaran prinsip bisnis, pedoman perilaku atau perilaku ilegal lainnya melalui sistem pelaporan. Sistem Pelaporan Pelanggaran dikelola oleh Tim Whistleblowing.

Para pemangku kepentingan Perseroan dapat menyampaikan laporannya jika diduga telah terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh karyawan Perseroan melalui surat yang di *E-mail* 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.

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.

Prodia encourages all employees, vendors, and business partners to report breaches or suspected breaches of the Code of Business Principles and Code of Conduct or any other illegal conduct. The whistleblowing system is managed by the Whistleblowing Team.

The stakeholders of the Company can submit a report if an alleged violation is committed by employees of the Company through sending E-mail 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.

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.



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 berkelanjutan.

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.
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 2020, 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 (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 100% cabang peserta EQAS Kimia masuk ke dalam Quintiles (Q1) (kelompok terbaik) dari 10.560 lab seluruh dunia. 100% cabang peserta EQAS Imunologi masuk dalam Q1 dari 3.481 lab seluruh dunia. 90% cabang peserta EQAS Hematologi

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.
3. Performing periodic internal and external audit from the certification bureau.

Participating in National & International Quality Assurance Program

1. The National Program of External Quality Assurance - Department of Health of the Republic of Indonesia
2. External Quality Assurance Survey - Bio-Rad USA
3. Royal College of Australian Pathologists - Australia
4. College of American Pathologists (CAP) - USA
5. Medical Laboratory Evaluation (MLE) - USA
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 Evaluation (MLE-US), External Quality Assurance Services (EQAS-UK), and Qualiris (Hemostasis EQA by Stago France).

Prodia obtained the good result where 100% of EQAS Chemistry's participants come into Quintiles (Q1) (the best group) out of 10,560 labs worldwide. 100% of EQAS Immunology participants also come into Q1 out of 3,481 labs worldwide. 90% of EQAS Hematology participants came into

masuk dalam Q1 dari 3.634 lab seluruh dunia dan 96,97% lab peserta EQAS HbA1C masuk dalam Q1 dari 2.290 lab seluruh dunia.

Kualitas pemeriksaan lab Prodia secara Sigma Metrik rata-rata mencapai 5,66 sigma dari batasan >4 sigma. 5 cabang Prodia yaitu Prodia Laboratorium Rujukan Nasional (PRN), 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 Rujukan Nasional 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 128 lab yang tersertifikasi NGSP, 84 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).

Di samping itu, Perseroan menggunakan 1.416 buah instrumen untuk kegiatan operasional diseluruh outlet dengan 378 jenis instrumen yang secara rata-rata memiliki usia 5,7 tahun. Selama tahun 2020, guna meningkatkan kapasitas dan kemampuan outlet telah dilakukan penggantian & penambahan instrumen total sebanyak 80 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 2020, lab kalibrasi telah mengkalibrasi 6.269 alat-alat pendukung.

Q1 out of 3,634 labs worldwide and 96.97% of participants came into EQAS HbA1C labs are included in Q1 of 2,290 labs worldwide.

The quality of Prodia diagnostic result based on Sigma Metrix has reached in average 5.66 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 128 laboratories which certified by NGSP, among of them, 84 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).

The Company uses 1,416 instruments to perform operational activities in all outlets with 378 type of instruments have average age 5.7 years. Throughout 2020, in order to enhance the outlet capacity and capability, the Company has conducted replacement and addition to 80 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 2020, the calibration lab has calibrated 6,269 supporting instruments.

Dalam upaya meningkatkan kemampuan perseroan dalam menunjang *Next Generation Medicine* maka sepanjang tahun 2020 telah dikembangkan kemampuan laboratorium mass spektrometri, 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, instrument *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 instrument *Liquid chromatography* tandem *Mass Triple Quad Xevo* TQXs, instrument *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.

Sebagai salah satu bentuk dukungan kepada upaya pemerintah dalam menangani COVID-19, Perseroan terus berperan dalam pengelolaan Testing COVID-19, sehingga membantu tercapainya target Pemerintah dalam jumlah pemeriksaan harian RT-PCR COVID di Indonesia dengan mengaktifkan 4 (empat) sentra lab molekular yang berada di Jakarta, Surabaya, Medan, dan Makassar untuk menerima pemeriksaan COVID-19 dari seluruh Indonesia. Perseroan juga menjadi salah satu laboratorium dengan lab automasi molekular untuk menjangkau dan mempercepat pemeriksaan.

Perseroan juga terus meningkatkan kapasitas pemeriksaan COVID-19 dengan menggunakan alat *fully automated* Cobas 6800 di Laboratorium Pusat Rujukan Nasional (PRN) Prodia, Jakarta, jumlah pemeriksaan RT-PCR COVID-19. Dengan adanya alat otomatis penuh tersebut, pemeriksaan dapat ditingkatkan hingga mendekati 2.000 tes/hari, termasuk dengan tersedianya pemeriksaan RT-PCR COVID-19 di tiga laboratorium rujukan regional Prodia, yang menggunakan alat medium otomatis.

In order to enhance the Company's ability to support Next Generation Medicine, throughout 2020, 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.

As a form of support for the government's efforts in dealing with COVID-19, the Company continues to play a role in managing COVID-19 testing, thereby helping to achieve the Government's target in the number of daily RT-PCR COVID checks in Indonesia by activating 4 (four) molecular lab centers located in Jakarta, Surabaya, Medan and Makassar to receive COVID-19 tests from all over Indonesia. The company is also one of the laboratories with a molecular automation lab to reach and speed up testing.

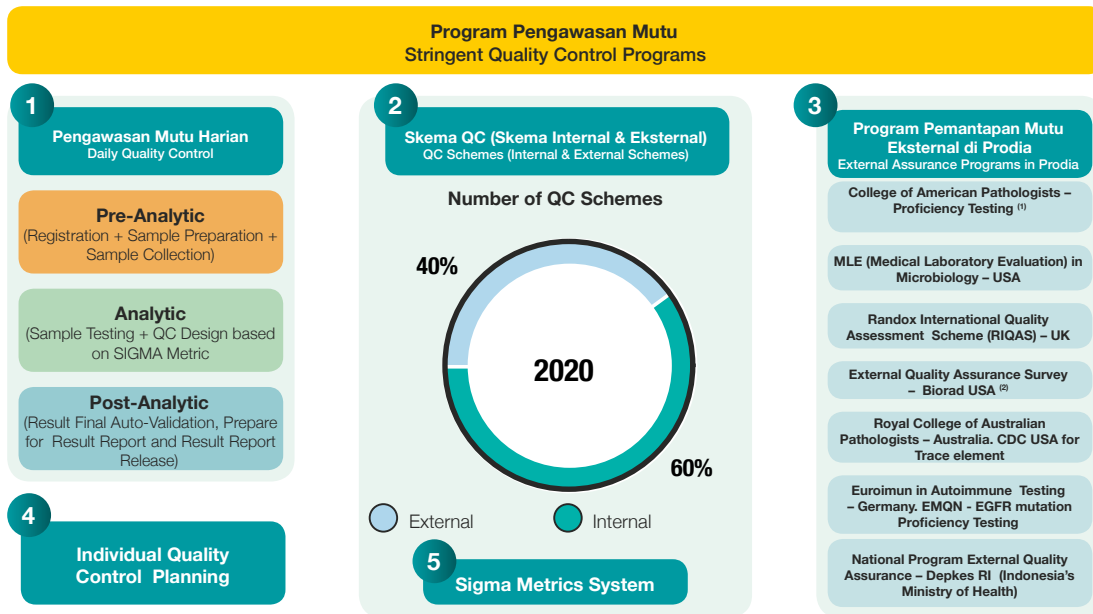
The company also continues to increase its COVID-19 testing capacity by using a fully automated Cobas 6800 tool at the Prodia National Reference Center (PRN) Laboratory, Jakarta, the number of COVID-19 RT-PCR testing. With this fully automatic machine, the testing can be increased to close to 2,000 tests/day, including the availability of the RT-PCR COVID-19 examination in three regional reference laboratories of Prodia, which use an automatic medium.

Penggunaan Cobas 6800 ini sejalan dengan komitmen Prodia dalam mendukung upaya Pemerintah untuk mencapai target pemeriksaan RT-PCR COVID-19 hingga 30.000 tes per hari. Prodia adalah laboratorium kesehatan swasta pertama di Indonesia yang menggunakan alat otomatis penuh Cobas 6800 System.

The use of Cobas 6800 is in line with Prodia's commitment to support the Government's efforts to achieve the target for RT-PCR COVID-19 examinations of up to 30,000 tests per day. Prodia is the first private health laboratory in Indonesia to use the fully automatic Cobas 6800 System.

Program Pengawasan Mutu

Stringent Quality Control Programs



Prodia memiliki program pemantapan mutu yang terbaik di antara lab klinik di Indonesia, dengan memastikan keamanan dan akurasi dalam pemeriksaan. Kami adalah lab klinik pertama dan satu-satunya di Indonesia yang menerima akreditasi CAP dan sertifikasi NGSP untuk pemeriksaan HbA1c.

Prodia has the highest quality assurance programs amongst other clinical labs in Indonesia, ensuring safety and accuracy in every test. We are the first and only CAP accredited clinical laboratory in Indonesia as well as the first and the only clinical laboratory in Indonesia with NGSP certification for HbA1c with level 1 lab certified.

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.

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.

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 peremajannya.

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

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.

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.

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

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 (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.

renewal is closely related to the test result received by the patients.

TEST RESULT COMPLETION TIME (WSHP)

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 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.

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

- a. Validasi pre-analitik 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 standarisasi 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.

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

- 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.

SAMPLE HEALTH AND SAFETY GUARANTEE

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 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. 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.
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 QUALITY OF HEALTH CARE SERVICES TO 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 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.

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) 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.

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, di antaranya:

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.
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 di antaranya:

- 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.

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 staff 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.
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: Phlebotomy 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*).

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

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.

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.

ic 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,

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

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).

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 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).

Pemeriksaan genetik dapat mengkonfirmasi atau mengesampingkan kondisi genetik yang dicurigai, sementara pemeriksaan genomik memberikan manfaat yang lebih banyak di antaranya 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 respons 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.

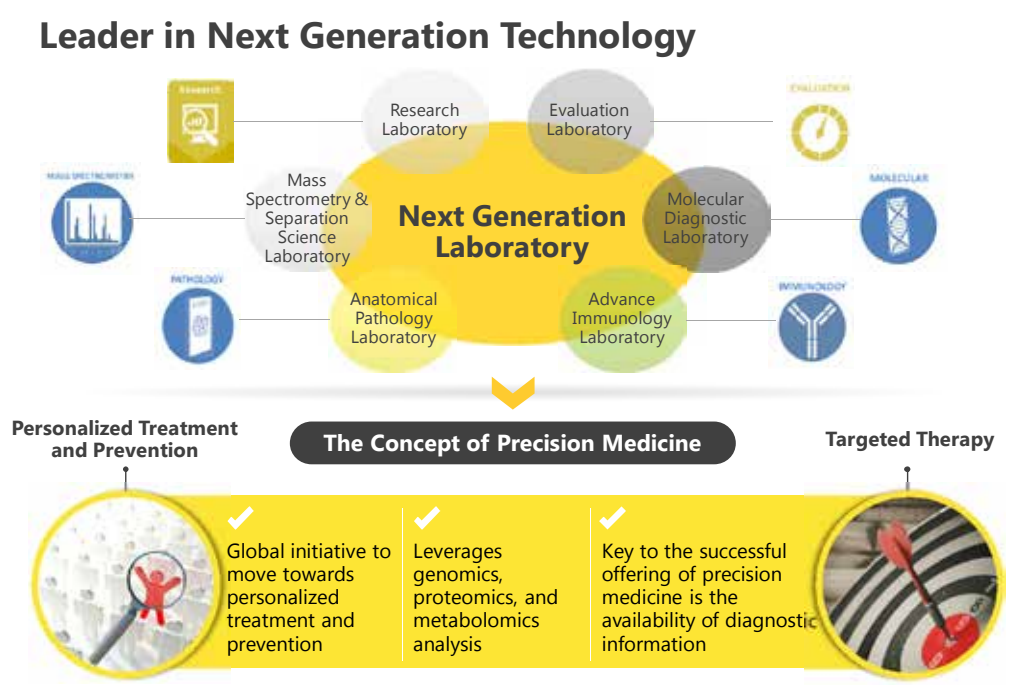
Genetic examination can confirm or rule out suspected genetic conditions, while genomic examination provides more benefits including as:

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.



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.



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

Pada 2018, 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.



KONTAK PRODIA 1-500-830

Pada tahun 2018, 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.

ASK PRODIA (TANIA)

In 2018, 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.

CONTACT PRODIA 1-500-830

In 2018, 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.

LAYANAN TELEKONSULTASI

Layanan telekonsultasi yang dimiliki Prodia ini sejalan dengan kebutuhan pelayanan kesehatan pada kondisi pandemi COVID-19 saat ini, dengan memanfaatkan teknologi medis secara *online* atau *telemedicine*.

Layanan Telekonsultasi bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam melakukan konsultasi mengenai kondisi kesehatan tanpa harus datang ke Prodia. Apabila diperlukan tindakan lanjutan maka dokter akan memberikan rujukan sesuai dengan kondisi pelanggan, seperti memberikan pengantar untuk pemeriksaan di Prodia, vaksinasi, dan pemberian resep. Layanan telekonsultasi ini berlaku di cabang Prodia yang berizin klinik, dan tersedia bagi pelanggan awam di klinik Prodia mulai tanggal 22 Mei 2020.

PRODIA IN YOUR CAR

Layanan Prodia in Your Car memungkinkan pengambilan sampel darah dilakukan dalam mobil pelanggan sehingga pelanggan tidak perlu turun dari mobil, petugas akan menghampiri dan melakukan pengambilan sampel dengan tetap menerapkan protokol keamanan dan keselamatan yang berlaku.

PRODIA CUSTOMER CLUB

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

Sebagai Perusahaan yang memiliki jutaan pelanggan, tentunya menjaga keamanan privasi dan data pelanggan menjadi hal yang utama bagi Perseroan. Prodia senantiasa memastikan privasi dan data pelanggan terjaga keamanannya.

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

TELECONSULTATION

Prodia's teleconsultation service is in line with the need for health services in the current COVID-19 pandemic, by utilizing online medical technology or telemedicine.

Teleconsultation services aims to provide convenience for customers in conducting consultations regarding health conditions without having to come to Prodia. If further action is needed, the doctor will provide a referral based on the customer's condition, such as providing a referral letter for medical checkup at Prodia, vaccination, and giving medical prescription. This service is available for customers in Prodia branch with clinical license since 22 May 2020.

PRODIA IN YOUR CAR

Prodia in Your Car service that allows blood sampling to be carried out in the customer's car so that customers do not need to get out of the car, officers will approach and take samples while still applying the security and safety protocols.

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.

PRIVASI DAN PERLINDUNGAN DATA PELANGGAN

As a company that has millions of customers, maintaining the security of customer privacy and data is the main thing for the Company. Prodia always ensures that the privacy and security of customer data is maintained.

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 and other related regulations, 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 *e-mail*, telepon, atau surat tertulis yang dikirimkan kepada Perseroan.

Selain itu, Perseroan juga menyediakan saluran komunikasi resmi bagi pelanggan dan masyarakat umum di antaranya 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 2020

Segmen Pelanggan Customer Segment	CSI	NPS
Pelanggan Individu Walk-in Customer	88,79	85,43
Rujukan Dokter Doctor Referral	89,94	74,36
Referensi Pihak Ketiga Third Party Reference	88,09	68,98
Klien Korporasi Corporate Client	87,71	68,51
Rumah Sakit, Klinik (RLS) Hospital, Clinic (RLS)	86,99	53,14

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 (85,43) dan terendah untuk RLS (53,14).

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 e-mails, 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.

Table of CSI and NPS Score in 2020

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 (85.43) and the lowest is for the RLS (53.14).

MEMPROMOSIKAN PARADIGMA SEHAT

PROMOTING HEALTH PARADIGM

Kondisi Pandemi COVID-19 menyadarkan seluruh masyarakat dunia tentang pentingnya kesehatan. Paradigma sehat menjadi salah satu pilar utama dalam menghadapi Pandemi COVID-19.

Manusia dipaksa untuk memahami kondisi kesehatan tubuhnya, menjaga kesehatan tubuhnya, bahkan segala bentuk upaya pencegahan agar COVID-19 tidak menghampiri dirinya akan dilakukan.

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. Pada tahun 2020, PT Prodia Widyahusada Tbk melakukan seminar untuk dokter, masyarakat umum, serta rumah sakit, klinik dan badan usaha secara virtual.

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 buletin, "Forum Diagnosticum", Informasi Laboratorium, dan satu majalah gaya hidup, "Smart Living".

The condition of COVID-19 pandemic has made the entire world community aware of the importance of health. The healthy paradigm is one of the main pillars in dealing with the COVID-19 Pandemic.

Humans are forced to understand the condition of their body health, maintain their health, and even take all forms of preventive measures so that COVID-19 does not attack them.

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. In 2020, PT Prodia Widyahusada Tbk conducted virtual seminars for doctors, public, hospitals, other clinic and corporate.

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 Biomedic 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".

Perseroan juga terlibat dalam kegiatan-kegiatan promosi seperti melakukan pameran 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.

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.

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 milliar di tahun 2014 dan menjadi Rp452 milliar di tahun 2015. Pada 2016 menjadi Rp496 milliar rupiah, Rp532 milliar di tahun 2017, dan sebesar Rp397 milliar sampai dengan bulan September 2018.

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 in 2015. In 2016 it will be Rp496 billion rupiah, Rp532 billion in 2017, and Rp397 billion as of September 2018.

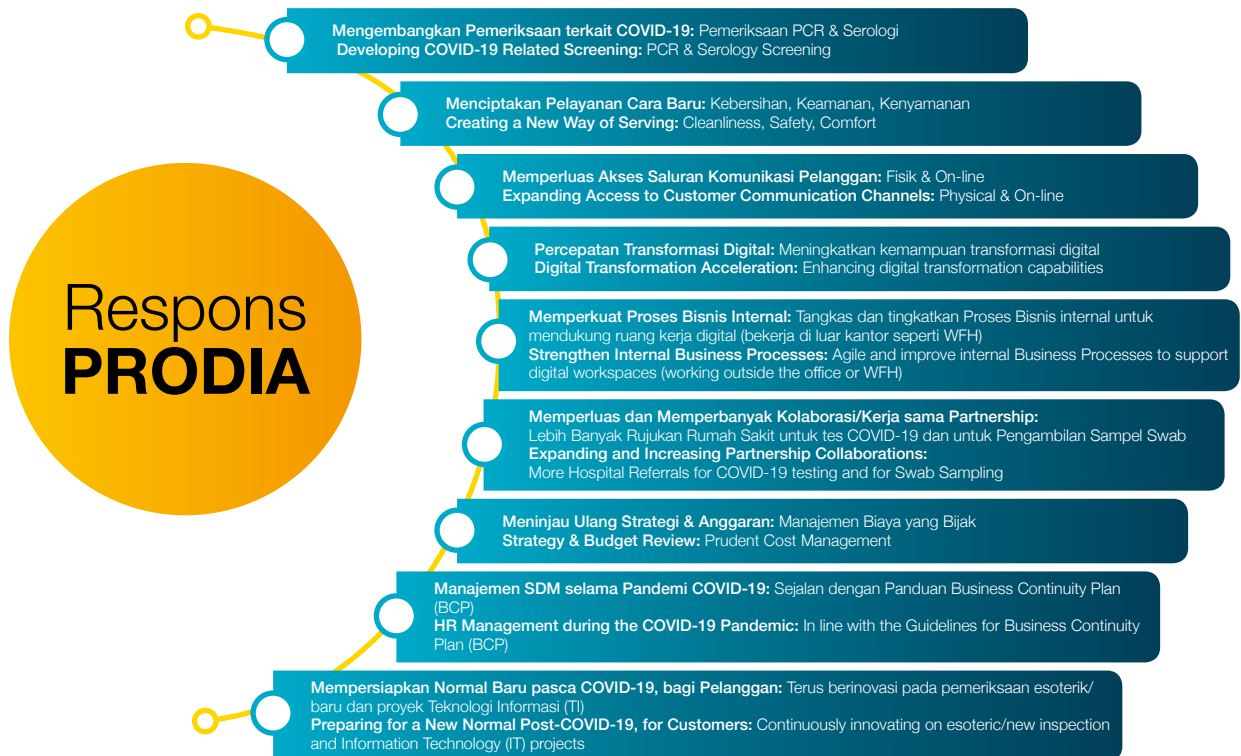


Skринing *Thalassemia* ini merupakan program CSR Prodia yang telah dilakukan secara berkelanjutan sejak tahun 2010. Dengan adanya skrining *thalassemia* ini, Prodia berharap dapat turut berkontribusi dalam memutus mata rantai *thalassemia* di Indonesia. Selain skrining *thalassemia*, Prodia juga aktif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

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.

Penanganan Pandemi COVID-19

Respond to COVID-19 Pandemic





MENGEMBANGKAN PEMERIKSAAN TERKAIT COVID-19

Prodia secara bertahap terus berupaya meningkatkan kapasitas pemeriksaan COVID-19 untuk membantu Pemerintah dalam mencapai target pemeriksaan harian COVID-19 di Indonesia serta memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap layanan pemeriksaan COVID-19. Prodia menambahkan alat otomatis penuh (*fully automated*) Cobas 6800 di Laboratorium Pusat Rujukan Nasional (PRN) Prodia, Jakarta sehingga jumlah pemeriksaan RT-PCR COVID-19 dapat ditingkatkan hingga mendekati 2.000 tes/hari. Prodia adalah laboratorium kesehatan swasta pertama di Indonesia yang menggunakan Cobas 6800 System, setelah sebelumnya digunakan oleh RS Pertamina Jaya dan Lembaga Eijkman.

Prodia juga bergabung secara resmi menjadi bagian dari jejaring Laboratorium Resmi Rujukan Nasional Pemeriksaan RT-PCR COVID-19 di Indonesia. Hingga 31 Desember 2020, Prodia telah melakukan lebih dari 1 juta pemeriksaan terkait COVID-19 yang terdiri atas tes serologi antibodi berbasis rapid test, tes serologi berbasis instrumen laboratorium, dan tes RT-PCR COVID-19.

MENCIPTAKAN PELAYANAN CARA BARU

Prodia meluncurkan layanan Telekonsultasi dan Prodia in Your Car bagi pelanggan untuk terus meningkatkan akses layanan kesehatan kepada pelanggan pada masa pandemi ini. Layanan Telekonsultasi bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam melakukan konsultasi mengenai kondisi kesehatan tanpa harus datang ke Prodia. Apabila diperlukan tindakan lanjutan maka dokter akan memberikan rujukan sesuai dengan kondisi pelanggan, seperti memberikan pengantar untuk pemeriksaan di Prodia, vaksinasi, dan pemberian resep. Selain itu, terdapat pula layanan Prodia in Your Car memungkinkan pengambilan sampel darah dilakukan dalam mobil pelanggan sehingga pelanggan tidak perlu turun dari mobil, petugas akan menghampiri dan melakukan pengambilan sampel dengan tetap menerapkan protokol keamanan dan keselamatan yang berlaku.



DEVELOPING COVID-19 TESTING

Prodia continued to gradually increase its capacity for COVID-19 testing in order to support the Government in achieving the target of daily COVID-19 testing in Indonesia and meeting the needs of the public for COVID-19 testing services. Prodia added the Cobas 6800 fully automated machine at the Prodia National Rereferral Laboratory (PRN), Jakarta, so that the number of RT-PCR COVID-19 testing can be increased to nearly to 2,000 tests/day. Prodia is the first private health laboratory in Indonesia that used the Cobas 6800 System, after previously being used by Pertamina Jaya Hospital and the Eijkman Institute.

Prodia has officially appointed as the part of National Laboratory Network for RT-PCR COVID-19 testing in Indonesia. As of December 31, 2020, Prodia conducted more than 1 million tests related to COVID-19 consisting of antibody serology tests based on rapid tests, laboratory instrument-based serology tests, and COVID-19 RT-PCR tests.

DEVELOPING NEW SERVICES

Prodia launched Teleconsultation and Prodia in Your Car services for customers to continue to improve access to health care services for customers during this pandemic. Teleconsultation services aims to provide convenience for customers in conducting consultations regarding health conditions without having to come to Prodia. If further action is needed, the doctor will provide a referral based on the customer's condition, such as providing a referral letter for medical checkup at Prodia, vaccination, and giving medical prescription. In addition, there is a Prodia in Your Car service that allows blood sampling to be carried out in the customer's car so that customers do not need to get out of the car, officers will approach and take samples while still applying the security and safety protocols.

MEMPERLUAS AKSES SALURAN KOMUNIKASI PELANGGAN

Mengoptimalkan saluran komunikasi digital untuk mempermudah pelanggan mengakses layanan Prodia dengan terus mengembangkan layanan berbasis digital dengan memperhatikan *customer journey* dan *patient centric model*, peningkatan layanan *e-Prodia* melalui Prodia Apps, edukasi dan informasi melalui *website* dan berbagai *social media* lainnya, pengembangan data *health record* bagi pelanggan Prodia, dan pemanfaatan teknologi informasi lainnya yang sudah dituangkan di dalam IT Blueprint Prodia. Pada tahun 2020, Prodia rutin menggelar edukasi secara virtual mengenai COVID-19 dan informasi kesehatan kepada dokter, pelanggan, dan masyarakat.

PERCEPATAN TRANSFORMASI DIGITAL

Kami akan terus mengeksekusi strategi untuk pertumbuhan jangka panjang bagi bisnis Prodia serta terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi agar dapat terus meningkatkan produktivitas dan efisiensi proses kerja, meningkatkan layanan bagi pelanggan, mengakselerasi transformasi digital layanan kesehatan, dan terus berkontribusi pada ekosistem kesehatan di Indonesia.

MEMPERKUAT PROSES BISNIS INTERNAL

Prodia terus meningkatkan proses bisnis internal untuk mendukung ruang kerja digital seperti penerapan sistem *Work From Office* dan *Work From Home*.

MEMPERLUAS DAN MENINGKATKAN KOLABORASI

Prodia meningkatkan kerja sama dan kolaborasi baik dengan RS, dokter, klinik dan fasilitas kesehatan lainnya. Hingga per 31 Desember 2020, Prodia telah menjalin kerja sama dengan 12 rumah sakit terkait dengan layanan pengelolaan laboratorium. Laboratorium Prodia yang berada di rumah sakit biasanya dilengkapi dengan sekurang-kurangnya satu dokter umum atau dokter spesialis patologi klinik. Laboratorium Prodia yang berada di rumah sakit biasanya buka 24 jam sesuai dengan jam operasional rumah sakit yang bersangkutan. Pada tahun 2020, Prodia juga berkolaborasi dengan Good Doctor dalam menyediakan layanan telemedis pada aplikasi GrabHealth. Kerja sama ini bertujuan memberikan kemudahan bagi masyarakat Indonesia dalam menjangkau layanan kesehatan khususnya pemeriksaan laboratorium.

EXPANDING COMMUNICATION CHANNELS FOR CUSTOMERS

Optimizing digital communication channels to make it easier for customers to access Prodia's services through continues to develop digital-based services by paying attention to customer journeys and patient centric models, improving e-Prodia services through Prodia Apps, providing education and information through websites and social media, developing health record data for Prodia customers, and utilizing other information technology system outlined in IT Blueprint. In 2020, Prodia routinely conducted virtual meetings to provide updated information about COVID-19 and other health topics to doctors, customers and the public.

ACCELERATING DIGITAL TRANSFORMATION

We will also continue to execute strategies for long-term growth for Prodia's business and continue to adapt to technological developments in order to increase productivity and work process efficiency, improve service for customers, accelerate the digital transformation of health services, and continue to contribute to the health ecosystem in Indonesia.

STRENGTHENING INTERNAL BUSINESS PROCESS

Prodia continues to improve its internal business processes to support digital workspaces, such as implementing the Work From Office and Work From Home systems.

ENHANCING AND IMPROVING COLLABORATION

Increase cooperation and collaboration with hospitals, doctors, clinics and other health facilities. As of 31 December 2020, Prodia has collaborated with 12 hospitals related to laboratory management services. Prodia laboratories located in hospitals are usually equipped with at least one general practitioner or clinical pathologist. Prodia laboratories located in hospitals are usually open 24 hours adjusted to the hospital's operating hours. In 2020, Prodia also collaborated with Good Doctor in providing telemedicine services on the GrabHealth application. This collaboration aims to provide convenience for the Indonesian people to access healthcare services, especially laboratory testing services.

MENINJAU ULANG STRATEGI & ANGGARAN

Prodia menerapkan pengelolaan biaya yang optimal untuk meningkatkan efisiensi dari kegiatan operasional. Prodia terus berupaya untuk meningkatkan pendapatan, menjaga arus kas, memaksimalkan produktifitas dan pengendalian biaya, serta terus fokus pada keunggulan operasional bisnis inti Perseroan dengan tetap memprioritaskan keamanan, kesehatan dan keselamatan karyawan dan pelanggan kami. Optimalisasi teknologi dimanfaatkan guna meningkatkan layanan bagi pelanggan di tengah situasi pandemi ini terutama dalam merespons kebutuhan pelanggan untuk tes COVID-19 mulai dari *rapid test*, tes serologi antibodi EIA, sampai PCR COVID-19 ini.

MANAJEMEN SDM SELAMA PANDEMI COVID-19

Dalam menghadapi pandemi ini, Prodia telah memiliki Rencana Keberlangsungan Bisnis (*Business Continuity Plan/ BCP*) yang bertujuan untuk mengurangi atau mencegah dampak terjadinya krisis terhadap aktivitas bisnis. Pada praktiknya, tim BCP Perseroan memberikan *update* secara berkala kepada manajemen mengenai hal-hal yang berpotensi mengganggu kegiatan bisnis Prodia. Pada masa pandemi COVID-19, manajemen dan tim BCP melakukan koordinasi setiap hari melalui pertemuan virtual.

Lingkup fungsi BCP ini di antaranya menyampaikan pedoman terkait upaya pencegahan COVID-19 pada kegiatan bisnis dan melakukan strategi penyesuaian pada aspek pengelolaan layanan pelanggan termasuk penyesuaian jam layanan operasional dan penerapan *physical distancing* di area layanan Prodia, sistem kerja *Work From Office/Work From Home*, pemantauan kesehatan insan Prodia untuk mempermudah *contact tracing*, pengelolaan *supply chain*, penerapan *employee safety* dan *patient safety*, peningkatan upaya menjaga kebersihan di wilayah operasional Prodia.



REVIEWING STRATEGY & BUDGET

Prodia implemented optimal cost management to increase the efficiency of operational activities. Prodia continues to strive to increase revenue, maintain cash flow, maximize productivity and control costs, and to focus on operational excellence in the Company's core business while still prioritizing the health and safety of our employees and customers. The optimalization of technology is used to improve services for customers in the midst of this pandemic, especially in responding to customer needs for COVID-19 tests ranging from rapid tests, EIA antibody serology tests, and PCR COVID-19.

HUMAN CAPITAL MANAGEMENT DURING COVID-19 PANDEMIC

In facing this pandemic, Prodia has a Business Continuity Plan (BCP) which aims to reduce or prevent the impact of a crisis on business activities. In its implementation, the Company's BCP team provides regular updates to management regarding matters that have the potential to interfere with Prodia's business activities. During the COVID-19 pandemic, the BCP management and team coordinated every day through virtual meetings.

The scope of BCP functions includes delivering guidelines related to efforts to prevent COVID-19 in business activities and implementing adjustment strategies to aspects of customer service management including adjusting operational service hours and implementing physical distancing in Prodia's service areas, Work From Office/Work From Home systems, monitoring health of Prodia employees to facilitate contact tracing, supply chain management, implementation of employee safety and patient safety, to increase efforts to maintain cleanliness in Prodia's operational areas.



MEMPERSIAPKAN NORMAL BARU PASCA COVID-19 BAGI PELANGGAN

Prodia terus mempersiapkan layanan kesehatan dengan menyesuaikan kondisi normal baru pasca COVID-19. Kami terus mengembangkan tes-tes pemeriksaan yang dibutuhkan oleh pelanggan pasca COVID-19. Selain itu, kami juga terus mengembangkan proyek teknologi informasi untuk meningkatkan layanan kepada pelanggan.

PREPARING A NEW POST-COVID-19 NORMAL FOR CUSTOMERS

Prodia continues to prepare health services by adjusting to the new normal conditions after COVID-19. We continue to develop the screening tests that our customers need after COVID-19. In addition, we also continue to develop information technology projects to improve services to customers.







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

MANAGING HIGHLY
COMPETITIVE HUMAN CAPITAL
IN THE HEALTH SECTOR



PRODIA EDUCATION AND RESEARCH INSTITUTE (PERI)

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.

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.

Incentif 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.

Sejak didirikan 45 tahun lalu, Prodia telah berkontribusi dalam memajukan penelitian dan pengembangan ilmu kesehatan khususnya laboratorium kesehatan di Indonesia. Hingga saat ini, Prodia telah menyediakan informasi 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.

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.

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.

Since its inception 45 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 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.



PENDIDIKAN DAN PELATIHAN

EDUCATION AND TRAINING

Salah satu langkah strategis dalam mewujudkan visinya sebagai *Centre of Excellence* di bidang layanan kesehatan, Prodia memiliki *Prodia Corporate University (ProU)* yang bertujuan untuk mengembangkan kompetensi dan kapabilitas sumber daya manusia (SDM) di Perseroan. Dengan adanya ProU, setiap insan Prodia diharapkan dapat terus mengembangkan pengetahuan, keahlian, dan kompetensinya agar menjadi individu yang unggul dan berdaya saing tinggi khususnya di bidang layanan kesehatan.

Metode pembelajaran di *Prodia Corporate University (ProU)* didukung oleh sarana teknologi informasi berupa *Learning Management System* yang tidak hanya melakukan classroom learning, melainkan juga melalui *e-Learning*. Hal ini perlu dilakukan mengingat Prodia mempunyai ratusan *outlet* yang tersebar di seluruh Indonesia. ProU dapat dipandang sebagai *strategic partner* untuk bisa membentuk sumber daya manusia yang *highly competent* dan *high performing teams*. Kami terus mendorong insan Prodia untuk mampu mengoptimalkan potensi yang dimilikinya melalui *continuous learning* di ProU.

Pada tahun 2020, seluruh pelatihan dan *training* dilakukan secara *online* melalui *Learning Management System*. Sepanjang tahun 2020, jumlah rata-rata *training hours* per karyawan adalah 11,62 jam untuk *inclass Training* dan 10,4 jam untuk *online training*. Per Desember 2020, kami telah memberikan sebanyak 55 pelatihan dan 61 *training online* baik internal maupun eksternal.

Prodia juga turut menyediakan beasiswa sekolah lanjutan bagi karyawan dengan kriteria tertentu. Pada tahun 2020 tidak ada pemberian beasiswa baru yang diberikan kepada karyawan, namun masih terdapat karyawan yang melanjutkan jenjang pendidikannya melalui beasiswa tahun-tahun sebelumnya. Jumlah biaya untuk program beasiswa pendidikan lanjutan bagi karyawan yang dikeluarkan oleh Perseroan sepanjang tahun 2020 adalah Rp469.283.860. Jumlah ini digunakan bagi karyawan yang mendapat beasiswa dari tahun sebelumnya.

As one of the Company's strategic efforts in realizing its vision to be the Center of Excellence in health services, Prodia launched Prodia Corporate University (ProU) aiming to develop human resource competency and capability in the Company. Through the existence of ProU, everyone in Prodia is expected to develop their knowledge, expertise, and competency to become an excellent and competitive individual, especially in health services.

The learning method applied in ProU is supported by information technology facility namely Learning Management System which consists of classroom learning and e-Learning. The system is required since Prodia has hundreds of outlets throughout Indonesia. In 2019, in addition to learning facilities completion, ProU also conducts a certification for its Learning Technologists & Facilitators. ProU may be considered as strategic partner in shaping highly competent and high performing team of human resources. We keep encouraging our human resources to optimize their potential through a continuous learning at ProU.

In 2020, all the trainings were conducted online through Learning Management System. Throughout 2020, the average training hours per employee was 11.62 hours for inclass training and 10.4 hours for online training. As of December 2020, we have provided 55 training and 61 online training both internal and external.

Prodia also provides scholarships for further education for employees with certain criteria. In 2020 there were no new scholarships given to employees, but there were still employees who continued their education through scholarships from previous years. The total cost for the continuing education scholarship program for employees issued by the Company throughout 2020 is Rp469,283,860. This amount is used for employees who received scholarships from the previous year.

PRODIA SCIENTIFIC DAY

Prodia Scientific Day diselenggarakan sejak tahun 2016 menjadi wadah bagi para karyawan, para *scientist*, dan juga para dokter untuk mendapatkan informasi terbaru seputar perkembangan pemeriksaan laboratorium serta penelitian-penelitian yang telah dilakukan, baik oleh Prodia maupun oleh para dokter atau *scientist* yang berkerja sama dengan Prodia. Melalui kegiatan ini, diharapkan para peserta bisa mendapatkan banyak informasi terbaru dalam bidang kesehatan, khususnya pemeriksaan laboratorium dan biomedik, sehingga dapat memunculkan inovasi-inovasi unggulan yang bermanfaat bagi masyarakat.

Prodia Scientific Day di tahun 2020 mengusung tema “Immunity: Prevention and Prediction”. The 5th Prodia Scientific Day 2020 digelar pada tanggal 25 & 26 September 2020, mengundang ratusan peserta, termasuk para profesional medis dari berbagai keahlian di seluruh Indonesia seperti ahli endokrin, kebidanan dan ginekolog, internis, *hepatologist*, patologi klinis dan sebagainya.

Prodia Scientific Day menghadirkan beberapa pembicara yang kompeten dalam bidangnya. Setelah dibuka oleh Direktur Utama PT Prodia Widyahusada Tbk, Dr. Dewi Muliaty, M.Si, selanjutnya Komisaris Utama PT Prodia Widyahusada Tbk, Andi Wijaya, PhD memaparkan topik pertama yakni “Gut Microbiota and The Immune System”. Selain itu, hadir juga sebagai pembicara yakni Dr. dr. Fiastuti Witjaksono, MS, MSc, SpGK (K) yang memberikan informasi terkait “Nutrition and Immunity: Balancing Diet and Immune Function” di hari pertama.

Pada hari kedua, hadir Prof. dr. Amin Soebandrio, PhD, SpMK(K) yang memberikan informasi terkait “Update on COVID-19 Vaccine and Herd Immunity” dan juga Prof. Siti Budina Kresna dr., SpPK(K) yang memaparkan topik “The Influence of Microbiota on Cancer, Immunity, and Cancer Immunotherapy.

PRODIA SCIENTIFIC DAY

Prodia Scientific Day has been held since 2016 as a forum for employees, scientists, and doctors to get the latest information about the development of laboratory tests and research that has been carried out, either by Prodia or by doctors or scientists working with Prodia. Through this activity, it is hoped that the participants will be able to get a lot of the latest information in the health sector, especially laboratory and biomedical examinations, so that they can generate superior innovations that are beneficial to the community.

Prodia Scientific Day in 2020 carries the theme “Immunity: Prevention and Prediction”. The 5th Prodia Scientific Day 2020 was held on September 25 & 26 2020, inviting hundreds of participants, including medical professionals from various expertise throughout Indonesia such as endocrinologists, obstetrics and gynecologists, internists, hepatologists, clinical pathologists and so on.

Prodia Scientific Day presents several speakers who are competent in their fields. After being opened by the President Director of PT Prodia Widyahusada Tbk, Dr. Dewi Muliaty, M.Si, then the President Commissioner of PT Prodia Widyahusada Tbk, Andi Wijaya, PhD, explained the first topic, “Gut Microbiota and The Immune System”. In addition, there were also speakers, namely Dr. dr. Fiastuti Witjaksono, MS, MSc, SpGK (K) who provided information related to “Nutrition and Immunity: Balancing Diet and Immune Function” on the first day.

On the second day, Prof. dr. Amin Soebandrio, PhD, SpMK (K) who provided information related to “Update on COVID-19 Vaccine and Herd Immunity” and also Prof. Siti Budina Kresna dr., SpPK (K) who presented the topic “The Influence of Microbiota on Cancer, Immunity, and Cancer Immunotherapy.



The 5th Prodia Scientific Day 2020

IMMUNITY:
Prevention & Prediction

KERJA SAMA RISET

RESEARCH COLLABORATION

Layanan *Research Support* merupakan layanan yang tersedia sejak tahun 1991 yang dikelola oleh Bagian *Research Support* bekerja sama dengan Laboratorium Riset. Layanan ini dibentuk sebagai wujud komitmen Prodia sebagai *Centre of Excellence* dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang kedokteran laboratorium dan biomedik di Indonesia.

Selama pandemi di tahun 2020, *Research Support* melayani layanan *e-consultation* untuk memberikan solusi terhadap peneliti mengenai pemilihan biomarker, informasi teknis, pemilihan metode, interpretasi hasil, desain penelitian dan lain-lain.

Selama tahun 2020, untuk meningkatkan jejaring dalam bidang penelitian dan pendidikan, Prodia membuat kerja sama baru dengan beberapa institusi diantaranya Ikatan Dokter Indonesia dan FK Universitas Tarumanagara, Jakarta. Sampai saat ini, Prodia telah menjalin kerja sama dengan 38 institusi yang terdiri dari fakultas kedokteran, farmasi, institusi sains dan teknologi, lembaga riset pemerintah, dan organisasi profesi. Seluruh kerja sama ini ditujukan untuk meningkatkan kegiatan penelitian dan pendidikan khususnya di bidang kedokteran biomedik di Indonesia.

Untuk meningkatkan keberadaan Prodia di dunia digital, Bagian *Research Support* menginisiasi kerja sama dengan platform Docquity. Platform Docquity merupakan jejaring dokter untuk akses pada CME (Continuous Medical Education). Prodia memiliki channel *Laboratory Information Updates*. Di dalam *channel* ini, Prodia mempublikasikan baik artikel, video, DocTalk maupun *live webinar* tentang layanan pemeriksaan laboratorium terbaru, layanan penelitian, dan lainnya dengan jumlah *subscribers* lebih dari 3.000.

Research Support service is a service that has been available since 1991 which is managed by the Research Support Division in collaboration with the Research Laboratory. This service was formed as a form of Prodia's commitment as a Center of Excellence in the development of science, especially in the field of laboratory medicine and biomedicine in Indonesia.

During the pandemic in 2020, Research Support provides e-consultation services to provide solutions to researchers regarding biomarker selection, technical information, selection of methods, interpretation of results, research design and others.

During 2020, to increase networks in the fields of research and education, Prodia created new collaborations with several institutions including the Indonesian Doctors Association and FK Tarumanagara University, Jakarta. To date, Prodia has collaborated with 38 institutions consisting of the faculties of medicine, pharmacy, science and technology institutions, government research institutes, and professional organizations. All of these collaborations are aimed at increasing research and educational activities, especially in the field of biomedical medicine in Indonesia.

To increase Prodia's presence in the digital world, the Research Support Division initiated a collaboration with the Docquity platform. The Docquity platform is a network of doctors for access to CME (Continuous Medical Education). Prodia has a Laboratory Information Updates channel. In this channel, Prodia publishes articles, videos, DocTalk and live webinars about the latest laboratory examination services, research services, and others with more than 3,000 subscribers.



KEPEMIMPINAN PEREMPUAN

WOMEN'S 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.

PEREMPUAN DI JAJARAN MANAJEMEN PRODIA

- Kesetaraan gender telah diterapkan oleh Prodia. Kehadiran 5 (lima) orang perempuan dalam jajaran manajemen.
- 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.
- Prodia memiliki 74% karyawan perempuan.

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.

WOMEN IN PRODIA'S MANAGEMENT

- 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.

KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA (K3)

OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY (OHS)

Menjadi perusahaan dengan budaya "Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)" di tempat kerja. Menciptakan sarana dan prasarana kerja yang sehat dan aman bagi karyawan, pelanggan, dan lingkungan. 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. Perseroan juga telah berhasil meraih OHSAS 18001. OHSAS 18001 merupakan sebuah standar dalam skala internasional bagaimana menerapkan sistem manajemen kesehatan dan juga keselamatan kerja.

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. The Company has also successfully achieved OHSAS 18001. OHSAS 18001 is an international standard on how to implement a health management system as well as occupational safety.

KEBIJAKAN KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA (K3)

Kami berkomitmen yang tinggi untuk menyediakan, mempromosikan dan memelihara lingkungan kerja yang sehat dan aman bagi tenaga kerja, pelanggan dan mitra kerja dengan penerapan program perbaikan berkelanjutan melalui Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3) dengan cara:

1. Mematuhi Undang-undang Pokok Keselamatan dan Kesehatan Kerja No. 1 Tahun 1970 dan seluruh peraturan yang berkaitan dengan Keselamatan dan Kesehatan Kerja.
2. Menetapkan tujuan, merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi sasaran dan program K3 (Keselamatan dan Kesehatan Kerja) secara berkala agar selaras, baik dengan perkembangan kondisi perusahaan, peraturan atau standar yang berlaku dan harapan pelanggan.
3. Mengkomunikasikan Kebijakan dan Prosedur K3 Prodia secara berkala kepada seluruh tenaga kerja dan pihak lain yang terkait untuk menjamin kepedulian dan tanggung jawabnya terhadap K3, serta menjadikan K3 sebagai budaya dalam kehidupan sehari-hari.
4. Mendokumentasikan, menerapkan dan memelihara Sistem Manajemen K3.
5. Terus berupaya untuk melakukan pencegahan terjadinya kecelakaan kerja, penyakit akibat kerja, dan pencemaran lingkungan.
6. Mengelola dan menangani material yang berbahaya termasuk identifikasi bahaya, penilaian risiko dan mengendalikan potensi bahaya terhadap tenaga kerja dan pihak lain yang berada di lingkungan Prodia sesuai dengan sifat dan skala prioritasnya.
7. Meningkatkan kompetensi tenaga kerja sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.
8. Melindungi pekerja ketika melaporkan insiden, bahaya, risiko dan peluang terkait K3.
9. Melakukan pencegahan dan penanggulangan HIV/AIDS, Peredaran Gelap Narkotika, Psikotropika dan Zat Adiktif serta Minuman beralkohol.
10. Memperlakukan setiap tenaga kerja dengan HIV/AIDS secara setara dalam hal mendapatkan kesempatan kerja, promosi, pendidikan, pelatihan serta pelayanan kesehatan kerja.

Penerapan kebijakan ini menjadi kewajiban untuk dipahami seluruh tenaga kerja dan bagi pihak lain yang berkepentingan. Pada tahun 2020, pelatihan K3 dilakukan bersamaan dengan pelatihan *Facility Service*.

OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY POLICY (OHS)

We are deeply committed to providing, promoting and maintaining a healthy and safe work environment for workers, customers and partners implementation of a continuous improvement program through the Safety Management System and Occupational Health (SMK3) by:

1. Comply with the Basic Law of Occupational Safety and Health No. 1 of 1970 and all regulations relating to Occupational Safety and Health.
2. Setting goals, planning, implementing and evaluating targets and Occupational Health and Safety (K3) program periodically so that it is in line with developments in company conditions, applicable regulations or standards and customer expectations.
3. Communicating Prodia's K3 Policies and Procedures periodically to all employees and other related parties to guarantee concern and responsibility for K3, and make K3 a culture in daily life.
4. Documenting, implementing and maintaining the K3 Management System.
5. Continue to strive to prevent occupational accidents and diseases due to work, and environmental pollution.
6. Managing and handling hazardous materials including hazard identification, risk assessment and controlling potential hazards to labor and other parties which is within Prodia according to the nature and scale priority.
7. Improve the competence of the workforce in accordance with their duties and responsibilities.
8. Protect workers when reporting incidents, hazards, risks and opportunities related to OHS.
9. To prevent and control HIV/AIDS, Illicit Narcotics, Psychotropic and Addictive Substances as well as Alcoholic Beverages.
10. Treat every workforce with HIV/AIDS equally in terms of get job opportunities, promotions, education, training and services occupational health.

The implementation of this policy is an obligation for all workers to understand and for other interested parties. In 2020, K3 training was conducted along with Facility Service training.





MENGURANGI DAMPAK TERHADAP LINGKUNGAN

REDUCING ENVIRONMENTAL
IMPACTS



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* dilaksanakan dan dilanjutkan di kantor wilayah dan cabang Prodia di seluruh Indonesia 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 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

Limbah adalah sisa dari suatu kegiatan atau proses, maka setiap bahan baku, bahan pembantu, serta materi lainnya disebut limbah jika sudah tidak terpakai lagi dan hendak dibuang, baik sudah melalui proses maupun belum, baik dengan kemasan utuh maupun tidak. Sebagai perusahaan yang bergerak di layanan jasa kesehatan, Prodia memastikan pengelolaan limbah medis dan non medis telah dilakukan sesuai dengan ketentuan dan standar yang berlaku agar tidak berdampak negatif terhadap lingkungan.

Dalam mengelola limbah medis dan non medis, Prodia telah memiliki Pedoman Sistem Tanggap Darurat Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL) dan Tempat Penyimpanan Sementara (TPS) Limbah. Perseroan juga bekerja sama dengan pihak ketiga yang telah diseleksi dan memiliki fasilitas memadai dan memiliki izin resmi untuk melakukan pengangkutan dan pengolahan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (B3).

Perseroan membedakan dua jenis limbah yaitu limbah domestik dan limbah medis. Kedua jenis limbah tersebut dibagi lagi menjadi dua bagian yakni limbah cair dan limbah padat.

Waste is the residue from an activity or process, so any raw material, auxiliary material, and other materials are called waste if they are no longer used and are about to be disposed of, whether they have gone through the process or not, whether in intact packaging or not. As a company engaged in health services, Prodia ensures that medical and non-medical waste management is carried out in accordance with applicable regulations and standards so as not to have a negative impact on the environment.

In managing medical and non-medical waste, Prodia has Guidelines for an Emergency Response System for Wastewater Treatment Plants (IPAL) and Waste Temporary Storage (TPS). The Company also collaborates with third parties who have been selected and have adequate facilities and have official permits to carry out the transportation and processing of Hazardous and Toxic Waste (B3).

The Company distinguishes two types of waste, namely domestic waste and medical waste. The two types of waste are further divided into two parts, namely liquid waste and solid waste.

LIMBAH DOMESTIK

Limbah domestik dibagi menjadi dua yaitu limbah cair dan limbah padat. Limbah padat dibagi menjadi dua yaitu organik dan non organik. Bagi limbah padat non organik, akan dikelola dengan metode 3R (*reduce, reuse* dan *recycle*) kemudian residu dari limbah tersebut dan limbah padat organik akan diangkut oleh Dinas Lingkungan Hidup setempat dan dilanjutkan ke Tempat Pembuangan Akhir (TPA). Sedangkan untuk limbah cair akan diolah melalui Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL).

LIMBAH MEDIS

Limbah medis dibagi menjadi limbah cair dan limbah padat. Limbah cair akan diolah melalui Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL). Sedangkan, limbah padat akan dikemas dalam sharp container atau plastik kuning infeksius. Setelah itu, dikumpulkan pada Tempat Pembuangan Sampah Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (B3), kemudian diangkut dan dimusnahkan oleh pengelola limbah B3 menggunakan *incinerator*.

Perseroan juga memiliki serangkaian pedoman pengelolaan limbah di antaranya sebagai berikut:

1. Instruksi Kerja Penanganan Limbah
2. Instruksi Kerja Pengisian *Log Book* Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (B3)
3. Instruksi Kerja Penyimpanan Limbah B3
4. Pedoman Alat Pelindung Diri
5. Pedoman Pelaporan Temuan Bahaya K3
6. Pedoman Cara Mencuci Tangan Dengan Air dan Sabun
7. Pedoman Cara Mencuci Tangan dengan Cairan *Handrub*
8. Pedoman Cara Melepas Sarung Tangan
9. Pedoman Seleksi dan Evaluasi Vendor Limbah
10. Pedoman Pembuatan Neraca Limbah B3 dan Laporan Limbah B3 Triwulan
11. Pedoman Pengelolaan dan Alur Distribusi Limbah B3
12. Pedoman Perizinan Penyimpanan Sementara Limbah B3
13. Pedoman Penyerahan Limbah B3 ke Pengangkut dan Dokumentasinya
14. Pedoman Perizinan Pembuangan Air Limbah
15. Pedoman Pengujian Limbah Cair.
16. Pedoman Pengoperasian dan Pemeliharaan *Sewage Treatment Plant (STP)*
17. Pedoman Pengisian FPIK-K3
18. Tabel Limbah B3
19. Tabel Jenis dan Tatacara Penggunaan Alat Pelindung Diri
20. Tabel Daftar Vendor Pembuatan STP Disetujui
21. Tabel Daftar Vendor Pengelola Limbah Padat dan Cair Disetujui.

DOMESTIC WASTE

Domestic waste is divided into two, namely liquid waste and solid waste. Solid waste is divided into two, namely organic and inorganic. For non-organic solid waste, it will be managed using the 3R method (*reduce, reuse* and *recycle*) then the residue from this waste and organic solid waste will be transported by the local Environmental Agency and proceed to the Final Disposal Site (TPA). Meanwhile, liquid waste will be processed through a Wastewater Treatment Plant (IPAL).

MEDICAL WASTE

Medical waste is divided into liquid waste and solid waste. Liquid waste will be processed through a Wastewater Treatment Plant (IPAL). Meanwhile, solid waste will be packaged in a sharp container or yellow plastic infection. After that, it is collected at the Hazardous and Toxic Waste (B3) Waste Disposal Site, then transported and destroyed by the B3 waste manager using an *incinerator*.

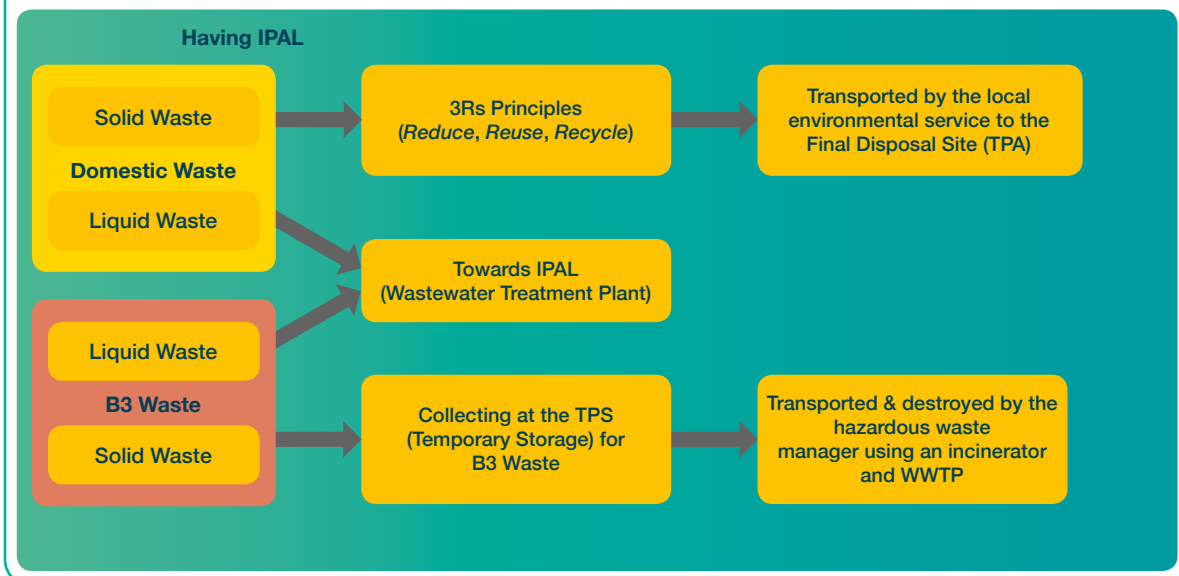
The company also has a series of waste management guidelines including the following:

1. Waste Handling Work Instructions
2. Work Instructions for Filling in the Log Book of Hazardous and Toxic Waste (B3)
3. Work Instructions for Hazardous Waste Storage
4. Guidelines for Personal Protective Equipment
5. OHS Hazard Reporting Guidelines
6. Guidelines for washing hands with soap and water
7. Guidelines for Hand Washing with *Handrub* Fluid
8. Guidelines for Removing Gloves
9. Guidelines for Selection and Evaluation of Waste Vendors
10. Guidelines for making a hazardous waste balance sheet and a quarterly hazardous waste report
11. Guidelines for the Management and Distribution of Hazardous Waste
12. Guidelines for the Licensing of Hazardous Waste Temporary Storage
13. Guidelines for the delivery of hazardous waste to the transporter and its documentation
14. Guidelines for Wastewater Disposal Licensing
15. Liquid Waste Testing Guidelines.
16. Operation and Maintenance Guidelines for *Sewage Treatment Plant (STP)*
17. Guidelines for Filling in FPIK-K3
18. Table for hazardous waste
19. Table types and procedures for the use of personal protective equipment
20. Table List of Approved STP Creation Vendors
21. Table of Approved Solid and Liquid Waste Management Vendors List.

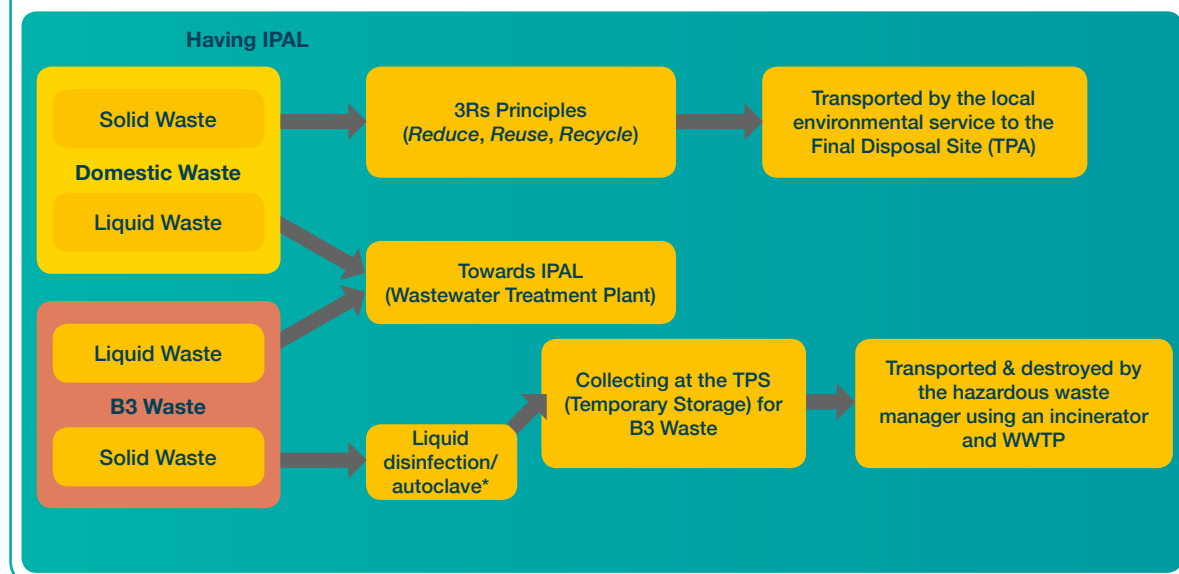
Pada saat pandemi COVID-19, Prodia melakukan penyesuaian dalam pengolahan limbah medis kategori limbah padat melalui:

During the COVID-19 pandemic, Prodia made adjustments in the processing of medical waste in the solid waste category through:

Waste Management Strategy at Prodia Facilities (2) Pre COVID-19



Waste Management Strategy at Prodia Facilities (2) Post COVID-19



INFRASTRUKTUR HIJAU

GREEN INFRASTRUCTURE



Prodia merupakan pelopor Laboratorium berkonsep Green Building di Indonesia. Salah satu cabang Prodia yang menerapkan konsep *green building* ini adalah Grha Prodia Surabaya yang berlokasi di Jl. Diponegoro 149-151, dan menempati lahan seluas $\pm 1.051,85$ m².

Grha Prodia Surabaya didesain hanya menempati 50% dari lahan yang tersedia dan sisanya dipergunakan untuk *land scaping* dan *green roof*. Ruang terbuka hijau yang disediakan di gedung ini yaitu sekitar 22% dari luas tanah, yang berarti dua kali lipat lebih luas dari yang dipersyaratkan pemerintah kota yaitu 11%.

Penerapan konsep *Green Building* di Grha Prodia Surabaya ini merupakan kontribusi Prodia untuk meningkatkan efisiensi dan konservasi energi (air dan listrik), meningkatkan kualitas lingkungan gedung terutama dalam hal kesehatan dan produktivitas penghuni bangunan, serta mengurangi sampah, polusi dan kerusakan lingkungan. Sebagai salah satu upaya untuk mengurangi pemakaian air bersih, Grha Prodia Surabaya menggunakan sanitair yang hemat air. Material yang dipakai berupa materi lokal seperti hasil daur ulang dan materi alami yang memenuhi standar *green building*.

Pihak manajemen Prodia juga telah melakukan peningkatan fasilitas dan pelayanan bagi para pelanggan untuk dapat menikmati nuansa alami gedung ramah lingkungan yang nyaman dan sehat. Berbagai fasilitas yang telah disediakan yaitu ruang tunggu yang dilengkapi dengan ruang tunggu khusus wanita, VIP Lounge untuk anggota Prodia Customer Club & keluarga serta pemegang kartu prioritas, ruang konsultasi dokter, Childlab Unit khusus untuk anak, ruang pertemuan untuk edukasi kesehatan, dan perpustakaan lengkap dengan buku dan jurnal kesehatan. Selain itu, disediakan layanan home service, layanan pengiriman hasil pemeriksaan, layanan hasil pemeriksaan *online* (*website* dan *mobile web*), layanan konsultasi hasil pemeriksaan, dan layanan edukasi.

Grha Podia Surabaya merupakan salah satu inovasi yang menjanjikan bagi kemajuan pelayanan kesehatan di Indonesia dan suatu awal atau persiapan menuju penerapan Green Laboratory di Prodia Surabaya, disusul Prodia cabang lainnya. Melalui *green building* ini, Prodia mengajak para pelanggan untuk meraih hidup berkualitas dalam nuansa alami gedung ramah lingkungan yang nyaman dan sehat.

Prodia is the pioneer of the Green Building concept laboratory in Indonesia. One of the Prodia branches that applies the green building concept is Grha Prodia Surabaya, which is located on Jl. Diponegoro 149-151, and occupies an area of $\pm 1,051.85$ m².

Grha Prodia Surabaya is designed to occupy only 50% of the available land and the rest is used for land scaping and green roofs. The green open space provided in this building is around 22% of the land area, which means it is twice as large as what the city government requires, namely 11%.

The application of the Green Building concept at Grha Prodia Surabaya is Prodia's contribution to improving energy efficiency and conservation (water and electricity), improving the environmental quality of buildings, especially in terms of health and productivity of building occupants, and reducing waste, pollution and environmental damage. As an effort to reduce the use of clean water, Grha Prodia Surabaya uses water-efficient sanitizers. The materials used are local materials such as recycled and natural materials that meet green building standards.

Prodia management has also made improvements in facilities and services for customers to enjoy the natural feel of a comfortable and healthy environmentally friendly building. Various facilities have been provided, namely a waiting room equipped with a special waiting room for women, a VIP lounge for Prodia Customer Club members & families and priority card holders, a doctor's consultation room, a special Childlab Unit for children, a meeting room for health education, and a complete library with health books and journals. In addition, there are home services, examination results delivery services, online examination results services (*website* and *mobile web*), examination results consultation services, and educational services.

Grha Podia Surabaya is one of the promising innovations for the advancement of health services in Indonesia and a beginning or preparation for the implementation of a Green Laboratory in Prodia Surabaya, followed by other Prodia branches. Through this green building, Prodia invites customers to achieve a quality life in the natural feel of a comfortable and healthy environmentally friendly building.

PENYELAMATAN TERUMBU KARANG

CORAL REEF REVITALIZATION



Pada tahun 2020, Prodia berkerja sama dengan Indo CorAlliance untuk melakukan program revitalisasi terumbu karang yang berada di Pulau Nusa Penida, Bali. Program lingkungan dan sosial ini dibentuk dalam respons terhadap pembatasan kegiatan masyarakat dikarenakan pandemi COVID-19 yang mengakibatkan tutupnya usaha-usaha seperti perhotelan dan wisata bahari. Banyak dari para pekerja yang kehilangan pekerjaan dan penghasilan pada masa sulit ini.

Nusa Penida adalah sebuah pulau kecil yang berjarak sekitar 20 menit ke arah tenggara dari Pulau Bali. Pulau ini sangat terkenal oleh keindahan alamnya, terutama keindahan bawah laut seperti terumbu karang dan ikan-ikan karang. Terumbu karang adalah ekosistem yang sangat penting untuk menunjang kehidupan di laut dengan menyediakan makanan dan juga tempat tinggal untuk makhluk-makhluk laut. Secara ekonomi, terumbu karang juga berperan penting untuk menunjang kehidupan masyarakat pesisir melalui sektor perikanan dan juga pariwisata bahari.

Salah satu dari penyebab kerusakan ekosistem terumbu karang adalah praktik pariwisata yang tidak bertanggung jawab dan tidak berkelanjutan. Dengan berhentinya semua kegiatan pariwisata, inilah saat yang baik untuk ekosistem terumbu karang untuk bertumbuh kembali.

Ada 3 tujuan utama dari program revitalisasi terumbu karang ini di antaranya:

MENGEDUKASI

Mengedukasi komunitas lokal, khususnya bagi para pelaku pariwisata mengenai konservasi terumbu karang dan metode pengembangbiakannya.

Pengelolaan yang berkelanjutan dan bertanggung jawab adalah filosofi yang akan dibagikan dalam bentuk seminar dan *workshop*.

In 2020, Prodia collaborated with The Indo CorAlliance to conduct sustainability program on coral reef revitalization in Nusa Penida Island, Bali. This environmental and social based initiative was conducted in response of restriction on community activities due to the COVID-19 pandemic which resulted in the closure of businesses such as hotels and marine tourism. Many of the workers lost their jobs and income during this difficult time.

Nusa Penida is a small island located 20 minutes to the southeast of Bali Island. This island is very famous for its natural beauty, especially underwater beauty such as coral reefs and coral fish. Coral reefs are a vital ecosystem to support both marine and terrestrial inhabitants by providing food, shelter, and a nursery ground. Economically, coral reefs have a key roll to support the livelihoods of coastal communities through fisheries and tourism.

One of the causes of ecosystem damage coral reef is an irresponsible and unsustainable tourism practice. With all tourism activities shutting down, this is a good time for coral reef ecosystems to grow back.

There are 3 main objectives of this coral reef revitalization as follows:

TO EDUCATE

To educate the community with a focus on local tourism operators in coral conservation and propagation methods.

Sustainable and responsible tourism is the only way forward and we will use this break to empower local tourism industry workers to manage and monitor their own coral nursery.

Mereka akan diberikan tanggung jawab untuk mengelola sebuah wilayah untuk perkembangbiakan terumbu karang (*nursery*), didampingi oleh ahli terumbu karang. Pada akhirnya, ilmu yang mereka dapat akan menjadi bekal untuk mengedukasi masyarakat sekitar dan juga turis-turis yang akan datang setelah pandemi berakhir.

MENCIPTAKAN LAPANGAN PERKERJAAN

Menciptakan lapangan pekerjaan bagi para pelaku pariwisata yang kehilangan pekerjaan dan penghasilan karena COVID-19. Kami memulai dengan 3 orang dari komunitas lokal dengan latar belakang pemandu selam atau *Coral Ranger* dan 3 asisten dari area desa sesuai dengan lokasi pengembangbiakan. Kami akan membekali dengan sertifikasi pengembangbiakan koral, pelatihan untuk mengelola *nursery*-nya masing-masing dan berperan aktif dalam mengedukasi tentang pentingnya ekosistem terumbu karang untuk penghidupan masyarakat sekitar.

MEMBANTU PERTUMBUHAN TERUMBU

Merestorasi wilayah-wilayah terumbu karang yang rusak di bagian pesisir pantai utara Nusa Penida dengan menggunakan metode yang ramah lingkungan.

Program penelitian yang melibatkan aspek sosial-ekologi terumbu karang menjadi hal yang sangat penting untuk mempelajari masa depan dari terumbu karang (Williams et al., 2019). Sebuah penelitian juga menunjukkan bahwa kegiatan perikanan di sekitar terumbu karang di wilayah negara tropis Indo-Pasifik tidak akan bertahan lama dikarenakan oleh perubahan iklim, namun kerusakan ini dipercepat oleh adanya penambahan tekanan dari aktivitas manusia (Bell et al., 2013). Kita harus memanfaatkan momen ini, dimana aktivitas manusia sangat minimal sehingga kualitas lingkungan menjadi sangat optimal untuk terumbu karang berkembangbiak.

Menggunakan metode yang telah diuji dan berhasil di lapangan, kami terus berupaya untuk merestorasi wilayah-wilayah terumbu karang yang rusak di bagian pesisir pantai utara Nusa Penida dengan menggunakan metode yang ramah lingkungan. Dalam waktu 6 bulan, tim Indo CorAlliance akan terus mengembangkan dan memelihara *nursery*, mengambil data pertumbuhan dan mengamati gangguan yang mungkin ada.

We will host multiple workshops to apply to their business practices when tourism returns to the island. We will train the local community in coral propagation methods under the supervision of a coral expert. At the end, the knowledge they gain after the workshops will be used to educate the people on their surroundings and also the tourists that will come after the pandemic ends.

TO CREATE JOBS

To create jobs for those in our local community who are unemployed due to COVID-19 policy. We have started by hiring 3 local people who also a dive professionals for the title of "Coral Ranger" and 3 "Research Assistants" nominated from the coral nurseries corresponding villages. We offer complete training and certification in coral propagation and empower these individuals to care for their nurseries and also to educate the importance of coral reef ecosystem for the communities livelihoods.

CORAL RESTORATION

To restore damaged sections of reef along the northern coast of Nusa Penida with an eco friendly methodology.

Research approaches that can incorporate the social-ecological dynamics of reefs are increasingly seen as essential for understanding the future of our coral reefs (Williams et al., 2019). Research shows us that coral reef fisheries in some tropical Indo-Pacific countries will be unable to meet local demands long term due to climate change, but a more immediate concern is increased human activity. (Bell et al., 2013). We need to seize this opportunity of the absence of tourism on an otherwise high traffic island and regrow damaged areas of our fringing reef during these optimal growth conditions.

By using a methodology that has been tested, we continue to restore damaged sections of reef along the northern coast of Nusa Penida with an eco-friendly methodology. Over the next 6 months, Indo CorAlliance team will develop and monitor their nurseries noting growth rate, coral disease, mortality, and the effect on the surrounding ecosystem.

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 *e-mail* 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 e-mail or send this form by fax or mail.

PROFIL | PROFILE

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

Institusi | Institution:

E-mail:

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

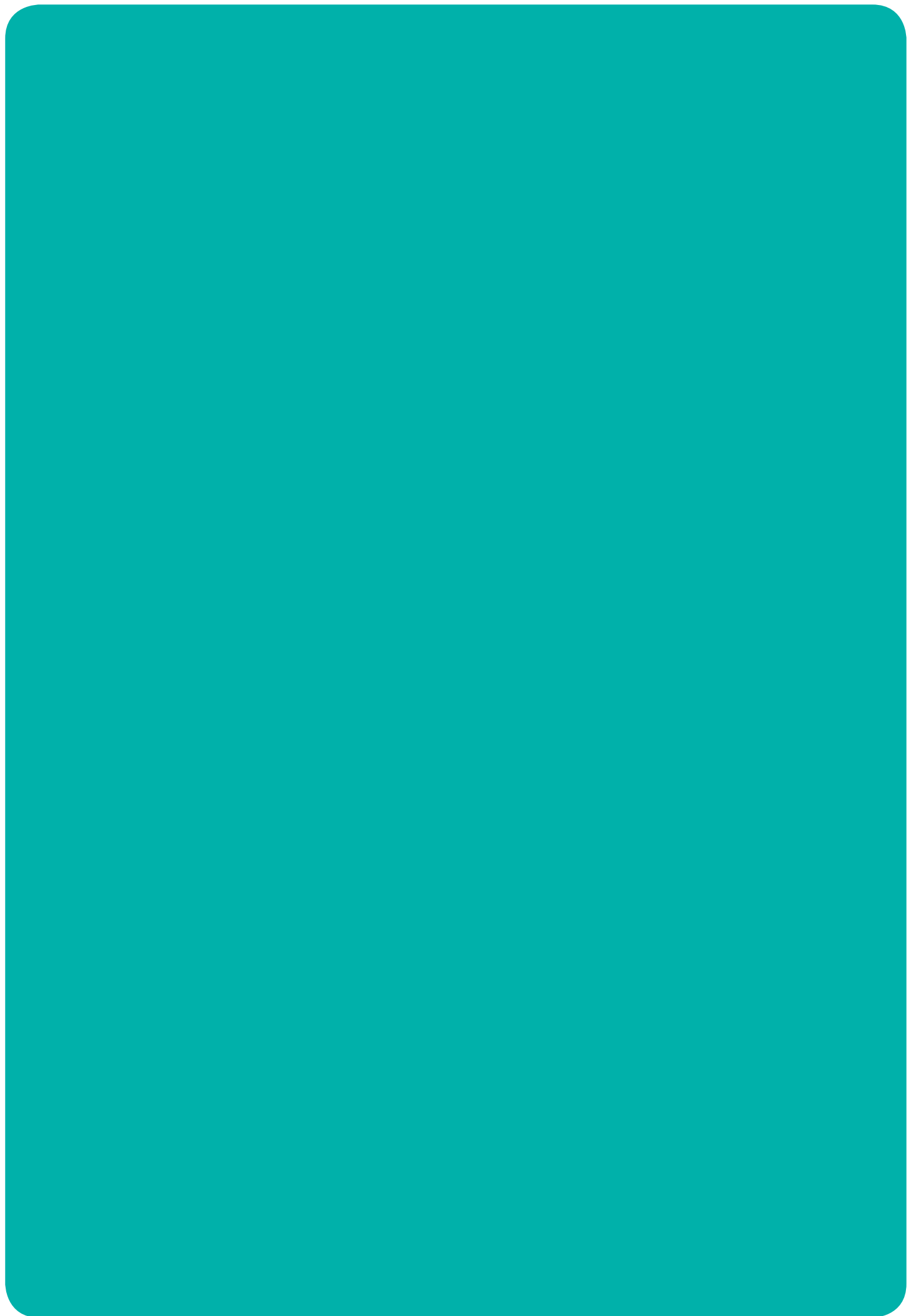
Jl. Kramat Raya No. 150

Jakarta Pusat 10430

Phone: (021) 314 4182

www.prodia.co.id

corporate.secretary@prodia.co.id



Laporan Keberlanjutan 2020 Sustainability Report

MANAGING SUSTAINABILITY



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

www.prodia.co.id