



We Care with Passion

**KEBIJAKAN
TENTANG PENCEGAHAN PERUNDUNGAN, PELECEHAN,
DAN DISKRIMINASI DI TEMPAT KERJA**

***THE PREVENTION OF WORKPLACE BULLYING
HARASSMENT, AND DISCRIMINATION
POLICY***

**PT SARANA MEDITAMA METROPOLITAN Tbk
("SAME")**

DAFTAR ISI *TABLE OF CONTENTS*

DAFTAR ISI <i>TABLE OF CONTENTS</i>	2
I. PENDAHULUAN <i>INTRODUCTION</i>	3
II. TUJUAN <i>OBJECTIVES</i>	4
III. RUANG LINGKUP <i>SUBJECT MATTER</i>	4
IV. DEFINISI <i>DEFINITION</i>	5
4.1 DISKRIMINASI <i>DISCRIMINATION</i>	5
4.2 PELECEHAN <i>HARRASMENT</i>	5
4.3 PERUNDUNGAN <i>BULLYING</i>	6
4.4 TEMPAT KERJA <i>WORKPLACE</i>	7
V. PERAN DAN TANGGUNG JAWAB <i>ROLES AND RESPONSIBILITIES</i>	8
5.1 KEPALA DIVISI/ATASAN LANGSUNG/PEJABAT LAIN YANG DITUNJUK <i>DIVISION HEAD/DIRECT SUPERVISOR/ OTHER DESIGNATED EXECUTIVE</i>	8
5.2 KARYAWAN PELAPOR <i>REPORTING EMPLOYEES</i>	9
VI. PROSEDUR <i>GUIDELINES</i>	9
1. Insiden dilakukan oleh Pasien kepada Karyawan <i>Incidents committed by Patients to Employees</i>	9
2. Insiden dilakukan oleh Karyawan kepada Pasien <i>Incidents committed by Employees to Employees</i>	10
3. Insiden Terjadi di antara Karyawan <i>Incident Occurred among Employees</i>	10
VII. SARANA PENGADUAN <i>COMPLAINT SERVICES</i>	11
VIII. KERAHASIAAN <i>CONFIDENTIALITY</i>	11
IX. RUJUKAN HUKUM DAN PERATURAN TERKAIT <i>LEGAL REFERENCES AND RELATED POLICIES</i>	13

I. PENDAHULUAN INTRODUCTION

Lingkungan kerja yang aman akan menciptakan suasana kerja yang kondusif yang dapat meningkatkan kualitas kerja karyawan dan produktivitas kegiatan usaha perusahaan. Untuk dapat menciptakan lingkungan kerja yang demikian, menjadi sangat penting bahwa perusahaan dapat menciptakan dan menyediakan lingkungan kerja yang mendorong keselamatan, pertumbuhan, dan pencapaian karyawan. Selain itu, lingkungan kerja juga harus bebas dari tindakan yang mengancam keamanan karyawan, antara lain tindakan perundungan, pelecehan, dan diskriminasi di tempat kerja. Lingkungan kerja yang demikian akan mendorong karyawan untuk memberikan kontribusi signifikan dan menggunakan kemampuan tertingginya.

Namun demikian, setiap orang di tempat kerja memiliki potensi untuk mengalami tindakan perundungan, pelecehan, dan/atau diskriminasi. Tindakan tersebut dapat memberikan dampak buruk terhadap pekerja, antara lain kinerja buruk yang dapat mempengaruhi produktivitas kegiatan usaha perusahaan menurun dan kesejahteraan pribadi dan keluarga menjadi terganggu. Oleh karena itu, tindakan perundungan, pelecehan, dan diskriminasi tidak hanya membawa kerugian terhadap korban, tetapi juga terhadap semua pihak di sekitar.

Kami, PT Sarana Meditama Metropolitan Tbk ("**SAME**"), berkomitmen untuk mencegah tindakan perundungan, pelecehan, dan diskriminasi yang mungkin atau akan terjadi di lingkungan kerja di seluruh unit rumah sakit yang dikelola SAME dan entitas anak ("**EMC Healthcare**"). Melalui Kebijakan tentang Pencegahan Perundungan, Pelecehan, dan Diskriminasi di Tempat Kerja ("**Kebijakan**") ini, SAME bertekad untuk menciptakan lingkungan kerja yang menjunjung tinggi kesetaraan, anti-diskriminasi, anti pelecehan, keberagaman, dan perilaku baik serta hormat terhadap orang lain.

SAME percaya bahwa kualitas kerja tercermin dari kualitas hubungan di antara manusia, yang dalam hal ini dapat ditemui dalam bentuk kerja sama, komunikasi, dan koordinasi di antara Karyawan, dengan mengedepankan sikap dan perilaku yang baik dan menghormati serta menghargai satu dengan yang lain.

A safe work environment will create a conducive working atmosphere that encourage the quality of performance from the employees and the productivity of the company's business activities. To be able to create such a work environment, it is vital that companies can create and provide a work environment that promotes employee safety, growth and goal attainment. In addition, the work environment must also be free from any actions that threaten employees' safety, including acts of bullying, harassment and discrimination in the workplace. Such a work environment will encourage employees to make significant contributions and use their highest abilities.

However, everyone in the workplace has the potential to experience bullying, harassment, and/or discrimination. Such actions can have an adverse impact on workers, resulting in poor performance which can affect the productivity of the company's business activities to decrease and personal and family welfare to be disrupted. Therefore, acts of bullying, harassment, and discrimination not only bring harm to victims, but also to all parties around them.

*We, PT Sarana Meditama Metropolitan Tbk ("**SAME**"), are committed to preventing acts of bullying, harassment and discrimination that may or will occur in the work environment in all hospital units managed by SAME and its subsidiaries ("**EMC Healthcare**"). Through this Policy on the Prevention of Bullying, Harassment and Discrimination in the Workplace ("**Policy**"), SAME determined to create a work environment that upholds equality, anti-discrimination, anti-harassment, diversity, and good behavior and respect for others.*

SAME believes that the quality of work is reflected in the quality of relationships between people, which in this case can be found in the form of cooperation, communication and coordination among the Employees, by prioritizing good attitudes and behavior and respecting and appreciating one

Panduan ini akan digunakan untuk memfasilitasi karyawan dalam keberagamannya, sehingga seluruh karyawan mendapat perilaku yang adil dan bebas dari segala bentuk diskriminasi, perundungan, dan pelecehan.

another. This Policy will be used to facilitate diversity in employees so that all employees receive fair behavior and are free from all forms of discrimination, bullying and harassment.

Kebijakan ini tidak mengikat secara hukum namun sebagai panduan penting dan rujukan bagi seluruh Karyawan, SAME dan entitas anak sehingga jika di kemudian hari terjadi tindakan perundungan, pelecehan, dan/atau diskriminasi, setiap pelaku akan ditindak secara hukum berdasarkan peraturan perundangan-undangan yang berlaku di Indonesia.

This Policy is not legally binding but serves as an important policies and references for all Employees, SAME and its subsidiaries so that if bullying, harassment and/or discrimination occurs in the future, every perpetrator will be legally prosecuted based on the prevailing laws and regulations in Indonesia.

II. TUJUAN OBJECTIVES

Kebijakan ini ditetapkan dengan tujuan untuk:

This Policy is stipulated with the aim of:

1. memberikan panduan pencegahan perilaku perundungan, pelecehan, dan/atau diskriminasi berdasarkan ketentuan hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia;
2. menciptakan lingkungan kerja EMC Healthcare yang nyaman dan aman bagi seluruh Karyawan;
3. mengupayakan agar seluruh Karyawan mendapat perlakuan yang adil, hormat, setara sesuai dengan harkat dan martabat manusia;
4. meningkatkan kualitas hubungan kerja yang baik antar Karyawan;
5. memberikan panduan mengenai prinsip-prinsip utama kesetaraan untuk diterapkan dalam kebijakan dan praktik tata kelola manajemen EMC Healthcare dari waktu ke waktu;
6. meningkatkan kesadaran karyawan terhadap budaya perusahaan yang tidak mengindahkan perilaku perundungan, pelecehan, dan diskriminasi di lingkungan kerja EMC Healthcare.

1. *providing guidelines for the prevention of bullying, harassment, and/or discrimination based on the applicable law and regulations in Indonesia;*
2. *creating a comfortable and safe work environment for all Employees at EMC Healthcare;*
3. *striving for all Employees to receive fair, respectful, and equal treatment in accordance with human dignity;*
4. *improving the good working relationships at work among the Employees;*
5. *providing guidance on the key principles of equality to be implemented in EMC Healthcare management governance policies and practices from time to time;*
6. *increasing employees awareness of the corporate culture that ignores bullying, harassment, and discrimination in the work environment of EMC Healthcare.*

III. RUANG LINGKUP SCOPE

Kebijakan ini ditetapkan oleh SAME dan diberlakukan untuk seluruh karyawan SAME dan entitas anak yang memiliki lokasi kerja di seluruh unit rumah sakit EMC Healthcare ("Karyawan").

This Policy is established by SAME and apply to all employees of SAME and its subsidiaries whose workplace is in all EMC Healthcare hospital units ("Employees").

Ketentuan yang diatur dalam Kebijakan ini berlaku terhadap seluruh tindakan yang dapat dibuktikan sebagai perundungan, pelecehan, dan/atau diskriminasi, yang dilakukan oleh dan/atau kepada Karyawan di lokasi kerja dan/atau pada saat jam kerja.

This provisions stipulated in this Policy apply to all actions that can be proven to constitute bullying, harassment, and/or discrimination that committed by and/or against Employees at the workplace and/or during working hours.

IV. DEFINISI *DEFINITION*

Definisi berikut dirancang untuk mendukung penegakan Kebijakan ini. Setiap istilah berfungsi untuk mendeskripsikan tindakan dan perilaku yang dianggap tidak dapat diterima di tempat kerja.

The following definitions are designed to support the enforcement of this Policy. Each term serves to delineate actions and behaviors that are considered unacceptable within the workplace.

4.1 DISKRIMINASI *DISCRIMINATION*

Diskriminasi adalah tindakan atau perilaku yang melanggar prinsip kesetaraan dan keadilan, serta merugikan pekerjaan atau kedudukan individu atau kelompok tertentu di Tempat Kerja yang memiliki Karakteristik Yang Dilindungi.

Discrimination refers to actions or behaviors that violates the principles of equality and justice, harming the job or position of certain individuals or groups in the Workplace who possess Protected Characteristics.

Diskriminasi dapat dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Discrimination can be done either directly or indirectly.

Karakteristik Yang Dilindungi adalah atribut atau faktor yang melekat pada pribadi atau kelompok tertentu, yang tidak dapat digunakan sebagai alasan untuk melakukan diskriminasi, antara lain:

Protected Characteristics are inherent attributes of a person or group that cannot be used as grounds for discrimination, include:

- jenis kelamin
 - usia
 - ras, warna kulit, suku, agama, keturunan atau kebangsaan (latar belakang sosial)
 - intelektual, penyandang disabel fisik atau mental
 - peran dan/atau status dalam keluarga
- Contoh:
Peran berupa hamil, menyusui, orang tua, atau pengasuh.
Status berupa menikah, cerai hidup, cerai mati, belum menikah.
- bentuk tubuh
 - kondisi kesehatan/medis
 - pilihan dan/atau kegiatan politik

- gender
- age
- race, color, ethnicity, religion, descent or nationality (social background)
- intellectual, physically or mentally disabled persons
- roles and/or status in the family

Example:

Roles may be pregnant, nursing, parent, or caregiver.

Status may be married, divorced, or single.

- body shape
- health/medical conditions
- political choices and/or activities

4.2 PELECEHAN *HARASSMENT*

Pelecehan adalah perilaku tidak diinginkan yang dilakukan dengan sengaja untuk merendahkan, menyinggung, atau mengintimidasi individu atau

Harassment refers to unwanted behavior that is deliberately carried out to humiliate, offend, or intimidate an individual or specific group in the

kelompok tertentu di Tempat Kerja, yang mengakibatkan lingkungan kerja menjadi tidak nyaman dan tidak bersahabat, termasuk diantaranya adalah pelecehan seksual. Pelecehan dapat terjadi dalam bentuk verbal, tertulis, grafis, dan/atau kontak fisik.

Pelecehan seksual adalah tindakan yang melanggar norma perilaku seksual atau batasan seksual individu dengan sasaran organ seksual atau seksualitas individu, baik secara fisik maupun non-fisik, secara eksplisit maupun implisit, yang mengakibatkan rasa tidak nyaman, tersinggung, merasa direndahkan, serta masalah kesehatan dan keselamatan.

Workplace, thereby creating an uncomfortable and hostile work environment, which includes sexual harassment. Harassment can occur through verbal, written, graphic, and/or physical gestures.

***Sexual harassment** is an act violating established norms regarding sexual conduct or personal sexual boundaries, targeting individuals in relation to their private sexual organs or sexuality, which may occur through physical or non-physical interactions, stated explicitly or implicitly, with consequences that often result in feelings of discomfort, offense, humiliation, and possible issues related to health and safety.*

4.3 PERUNDUNGAN *BULLYING*

Perundungan adalah tindakan atau perilaku yang berulang dan tidak pantas di Tempat Kerja yang bersifat mengancam, memaksa, dan mengintimidasi orang lain, yang mana tindakan tersebut terjadi karena alasan yang tidak masuk akal dan menimbulkan risiko terhadap kesehatan dan keselamatan individu atau kelompok.

***Bullying** refers to repeated and inappropriate actions or behaviors in the Workplace that are threatening, coercive, and intimidating towards others, in which these actions occur for unreasonable reasons and pose a risk to the health and safety of individuals or groups.*

Perundungan di tempat kerja dapat disertai dengan tindakan dan bahasa yang menyinggung, merendahkan, mempermalukan, atau bahkan dapat mencelakakan karyawan, yang mungkin terjadi di depan rekan kerja, klien, atau pelanggan.

Bullying in the workplace can be accompanied by actions and language that are offensive, demeaning, embarrassing, or even harmful to employees, which may occur in the presence of co-workers, clients, or customers.

Perundungan di tempat kerja yang mungkin terjadi terhadap Karyawan dalam hal ini termasuk namun tidak terbatas pada contoh-contoh berikut:

Bullying in the workplace that may occur to Employees in this case includes but is not limited to the following examples:

- mengabaikan atau mengucilkan atau mengisolasi seseorang;
- melecehkan secara psikis dan intimidasi;
- mengintimidasi di dunia maya (*cyberbullying*);
- *Ignoring, excluding or isolating someone;*
- *engage in psychologically harassment and intimidation;*
- *intimidating others in cyberspace (cyberbullying);*

- melakukan tindakan yang tidak pantas untuk menggagalkan seseorang;
- melakukan komunikasi lisan dan tulisan (termasuk surat elektronik, media sosial, pesan teks) yang bersifat melecehkan, mengancam, mengejek, merendahkan, menyebarkan gosip, mengumpat, dan menyindir;
- segala macam ancaman untuk menyakiti dan serangan fisik (kekerasan di tempat kerja);
- *engage in inappropriate actions to undermine someone;*
- *carrying out verbal and written communications (including electronic mail, social media, text messages) that are harassing, threatening, ridiculing, demeaning, spreading gossip, cursing and insinuating;*
- *all kinds of threats to harm and physical assault (workplace violence);*

TINDAKAN YANG BUKAN TERMASUK PERUNDONGAN DI TEMPAT KERJA

ACTIONS THAT ARE NOT CONSIDERED BULLYING IN THE WORKPLACE

Setiap tindakan atau keputusan yang sah dan adil di tempat kerja, yang telah dilaksanakan sesuai prosedur atau ketentuan yang mengatur dan dapat dibuktikan kesesuaiannya, tidak dianggap sebagai tindakan intimidasi di tempat kerja, antara lain:

Any action or decision undertaken in the workplace that is lawful and just, conducted by established procedures or guidelines, and can be substantiated as appropriate, shall not be deemed an act of workplace bullying, including:

- menetapkan tujuan, standar, dan tenggat waktu kerja yang realistis;
- mengalokasikan tugas dan tanggung jawab secara adil dan merata;
- memberikan kritik dan masukan membangun;
- melakukan proses penilaian kinerja yang transparan;
- memberikan instruksi sewajarnya dan sepantasnya untuk dilaksanakan;
- mengurangi pegawai;
- melakukan tindakan pendisiplinan seperti memberikan peringatan dan menasihati seseorang terkait dengan pelanggaran yang dilakukan; dan
- mengambil tindakan administratif wajar sehubungan dengan pekerjaan seseorang.
- *setting realistic work goals, standards and deadlines;*
- *allocating tasks and responsibilities in a fair and equitable manner;*
- *providing constructive criticism and input;*
- *conduct a transparent process of performance appraisal;*
- *provide reasonable and proper instructions to be implemented;*
- *reducing staff;*
- *take disciplinary action such as giving a warning and advising someone regarding the violation committed; and*
- *take reasonable administrative action in relation to a person's employment.*

4.4 TEMPAT KERJA *WORKPLACE*

Merujuk kepada Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1970 tentang Keselamatan Kerja, tempat kerja adalah tiap

Referring to Law Number 1 of 1970 concerning Occupational Safety, a workplace is any room or

ruangan atau lapangan, tertutup atau terbuka, bergerak atau tetap, di mana tenaga kerja bekerja, atau yang

field, closed or open, movable or fixed, where workers work, or which workers often enter for the purposes of

sering dimasuki tenaga kerja untuk keperluan suatu usaha dan di mana terdapat sumber atau sumber-sumber bahaya, termasuk tempat kerja ialah semua ruangan, lapangan, halaman dan sekelilingnya yang merupakan bagian-bagian atau yang berhubungan dengan tempat tersebut.

a business and where there are sources of or sources of danger, including workplaces, are all rooms, fields, yards and their surroundings which are parts of or related to that place.

Oleh karena itu, dengan memperhatikan pengertian tersebut di atas, tempat kerja yang dimaksud dalam Kebijakan ini adalah setiap tempat (tidak terbatas kepada gedung atau ruang kantor) atau kondisi dimana Karyawan melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya untuk kepentingan EMC Healthcare, baik dalam kurun waktu yang telah disepakati dengan SAME atau entitas anak, maupun di luar waktu kerja tersebut ("**Tempat Kerja**").

*Therefore, considering the above definition, the workplace referred to in this Policy is any place (not limited to buildings or office spaces) or conditions where Employees carry out their duties and responsibilities for the benefit of EMC Healthcare, both within a certain period of time that has been agreed upon with SAME or a subsidiary, or outside of the said working hours (the "**Workplace**").*

V. PERAN DAN TANGGUNG JAWAB ROLES AND RESPONSIBILITIES

5.1 KEPALA DIVISI/ATASAN LANGSUNG/PEJABAT LAIN YANG DITUNJUK DIVISION HEAD/DIRECT SUPERVISOR/OTHER DESIGNATED EXECUTIVE

Setiap Karyawan yang menduduki jabatan kepala divisi (yang selanjutnya disebut "**Pejabat N3**"), atasan langsung, serta pejabat lain yang ditunjuk, wajib untuk:

*Each Employee holding the position of division head (hereinafter referred as "**N3 Executive**"), direct supervisor, as well as any other designated executives, is required to:*

1. Memberikan pemahaman kepada Karyawan mengenai kebijakan dan prosedur terkait penanganan insiden pelecehan di tempat kerja.
 2. Menindaklanjuti setiap laporan pelecehan di tempat kerja secara serius dan memberikan respons yang tepat.
 3. Segera berkonsultasi dengan Divisi Sumber Daya Manusia terkait dugaan pelecehan di tempat kerja, terlepas dari apakah pelapor memilih untuk mengajukan keluhan resmi atau tidak.
 4. Jika diperlukan, melakukan investigasi atas dugaan pelecehan dengan segera; mendokumentasikan hasil investigasi; mengambil tindakan yang diperlukan, termasuk tindakan disipliner, untuk menyelesaikan permasalahan; serta melakukan upaya yang tulus guna mencegah terulangnya kejadian serupa di masa mendatang.
 5. Mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk mencegah tindakan balasan terhadap pelapor yang melaporkan dugaan pelecehan di tempat kerja, maupun terhadap individu yang terlibat dalam penyelidikan manajemen.
1. *Inform Employees regarding policies and procedures for handling workplace harassment incidents.*
 2. *Address all workplace harassment reports seriously and provide an appropriate response.*
 3. *Immediately consult with the Human Resources Division regarding any allegations of workplace harassment, regardless of whether the complainant chooses to file a formal complaint.*
 4. *If necessary, conduct an investigation into alleged harassment promptly; document the findings; take appropriate action, including disciplinary measures, to resolve the situation; and make a good-faith effort to prevent future occurrences.*
 5. *Take necessary measures to prevent retaliation against complainants who report workplace harassment, as well as individuals involved in the management investigation.*

5.2 KARYAWAN PELAPOR *REPORTING EMPLOYEES*

Setiap Karyawan yang merasa mengalami perundungan, pelecehan, dan/atau diskriminasi, dapat melaporkan insiden tersebut dengan cara sebagai berikut:

Any Employee who believes they have experienced bullying, harassment, and/or discrimination may report the incident through the following steps:

1. Segera melaporkan insiden di tempat kerja kepada atasan yang berwenang. Jika pelaku merupakan atasan langsung atau seseorang dalam rantai komando karyawan, karyawan yang melapor dapat mengajukan keluhan kepada Kepala Divisi Sumber Daya Manusia dan/atau pejabat manajemen lainnya yang berada di luar rantai komando, jika diperlukan.
 2. Bekerja sama sepenuhnya dalam proses investigasi yang dilakukan oleh manajemen terhadap laporan yang telah disampaikan.
 3. Melaporkan insiden dengan itikad baik dan berdasarkan fakta yang ada.
1. *Promptly report the workplace incident to the appropriate supervisor. If the perpetrator is the direct supervisor or someone within the employee's chain of command, the reporting employee may escalate the complaint to the Head of Human Resources Division and/or any other management official outside the chain of command, if necessary.*
 2. *Fully cooperate with management's investigation of the reported incident.*
 3. *Submit the report in good faith and based on factual information.*

VI. PROSEDUR *PROCEDURE*

Prosedur penanganan terhadap setiap tindakan perundungan, pelecehan, dan/atau diskriminasi di tempat kerja dibedakan berdasarkan pelaku dari masing-masing insiden, sebagai berikut:

The handling procedure for workplace bullying, harassment and/or discrimination incidents varies depending on the perpetrator, as follows:

1. **Insiden yang dilakukan oleh Pasien kepada Karyawan *Incidents committed by Patients againsts Employees***
 - Karyawan dihibau untuk tetap tenang dan tidak terpancing emosi.
 - Karyawan harus segera menghubungi petugas keamanan jika menghadapi tindakan yang mengancam keselamatannya.
 - Karyawan wajib melaporkan insiden kepada Head of Patient Experience atau petugas yang ditunjuk, serta kepada atasan langsung.
 - Head of Patient Experience atau petugas yang ditunjuk dapat berperan sebagai mediator untuk memperoleh pemahaman yang lebih jelas mengenai insiden tersebut.
 - Petugas yang ditunjuk akan berkoordinasi dengan Pejabat N3 terkait, terutama Head of Patient Experience, dalam menangani insiden.
- *Employees are encouraged to remain calm and not be provoked emotionally.*
 - *Employees must immediately contact security personnel if their safety is threatened.*
 - *Employees are required to report the incident to the Head of Patient Experience or the designated officer, as well as their direct supervisor.*
 - *The Head of Patient Experience or designated officer may act as a mediator to gain a clearer understanding of the incident.*
 - *The designated officer will coordinate with the N3 Executive, particularly the Head of Patient Experience, to handle the incident.*

- Head of Patient Experience atau petugas yang ditunjuk akan menghubungi Dokter Penanggung Jawab Pelayanan (“DPJP”) dari pasien terkait dan bertindak sebagai mediator.
 - DPJP diharapkan dapat membantu menjembatani penyelesaian insiden tanpa mempengaruhi kualitas pelayanan klinis yang diberikan.
 - Jika diperlukan, tergantung pada kasusnya, penanganan insiden dapat dialihkan ke tingkat yang lebih tinggi atau pejabat berwenang, terutama jika berkaitan dengan tindak kriminal dan pelecehan. Hal ini dilakukan setelah berkoordinasi dengan Direktur Rumah Sakit.
- *The Head of Patient Experience or designated officer will contact the Patient’s Attending Physician (“DPJP”) and act as a mediator.*
 - *The DPJP is expected to help mediate the resolution of the incident without compromising the quality of clinical care provided.*
 - *If necessary, depending on the case, the incident may be escalated to a higher authority or official, particularly if it involves criminal acts or harassment. This will be done in coordination with the Hospital Director.*

2. Insiden yang dilakukan oleh Karyawan kepada Pasien *Incidents committed by Employees to againts Patients*

- Head of Patient Experience atau petugas yang ditunjuk dapat berperan sebagai mediator untuk memperoleh pemahaman yang lebih jelas mengenai insiden tersebut.
 - Petugas yang ditunjuk akan berkoordinasi dengan Pejabat N3 terkait, terutama Head of Patient Experience, sesuai dengan permasalahan yang dikeluhkan.
 - Head of Patient Experience atau petugas yang ditunjuk akan menghubungi DPJP pasien dan bertindak sebagai mediator.
 - DPJP diharapkan dapat membantu menjembatani penyelesaian insiden tanpa mempengaruhi pelayanan klinis yang diberikan.
 - Jika diperlukan, tergantung pada kasusnya, penanganan insiden dapat dilimpahkan ke tingkat yang lebih tinggi atau pejabat berwenang, terutama jika berkaitan dengan tindak kriminal atau pelecehan. Hal ini dilakukan dengan berkoordinasi dengan Direktur Rumah Sakit.
- *The Head of Patient Experience or designated officer may act as a mediator to gain a clearer understanding of the incident.*
 - *The designated officer will coordinate with the N3 Executive, particularly the Head of Patient Experience, in accordance with the complaints.*
 - *The Head of Patient Experience or designated officer will contact DPJP and act as a mediator.*
 - *The DPJP is expected to assist in resolving the issue without affecting the quality of clinical services provided.*
 - *If necessary, depending on the case, the incident may be escalated to a higher authority or official, particularly if it involves criminal acts or harassment. This will be done in coordination with the Hospital Director.*

Sebagai catatan, pelaku dapat berasal dari manajemen maupun tenaga kesehatan, termasuk dokter umum, dokter spesialis, perawat dan tenaga kesehatan lainnya.

As a note, the perpetrators may be from management personnel or healthcare professionals, including general practitioners, specialist doctors, nurses, and other healthcare workers.

3. Insiden yang Terjadi di antara Sesama Karyawan *Incident Occurred Among Employees*

- Diskusi antar Pihak Terkait.
Kedua belah pihak didorong untuk berdiskusi secara langsung dengan itikad baik guna menyelesaikan permasalahan.
- Discussions between Related Parties.
Both parties are encouraged to discuss the issue directly and in good faith to resolve the problem.
- Referrals to N3 Executive.

- Rujukan ke Pejabat N3.
 - Jika penyelesaian langsung tidak berhasil, karyawan dapat mendiskusikan permasalahan dengan atasan untuk memfasilitasi pertemuan dan bertindak sebagai mediator sehingga tercapai kesepakatan.
 - Jika pelaku adalah atasan langsung atau karyawan merasa atasannya bukan pihak yang tepat untuk menangani kasus tersebut, karyawan dapat meminta bantuan Pejabat N3 lainnya sebagai alternatif.
- Formalisasi Keluhan.
 - Jika kedua belah pihak tetap tidak dapat mencapai kesepakatan meskipun telah difasilitasi oleh atasan sebagai mediator, Kelapa Divisi Sumber Daya Manusia akan dilibatkan.
 - Jika hal ini terjadi, akan dilakukan penyelidikan lebih lanjut yang diikuti dengan mediasi untuk mencari solusi terbaik atas permasalahan tersebut.

- If direct resolution is not possible, the employee may discuss the issue with their superiors, who can facilitate a meeting and act as a mediator until an agreement is reached.

- If the perpetrator is the direct supervisor or if the employee feels their supervisor is not the appropriate person to handle the case, the employee may seek assistance from another N3 Executive as an alternative.

Formalization of Complaints.

- If both parties fail to reach an agreement despite the supervisor's mediation, the Head of Human Resources Division will be involved.

- If this occurs, a further investigation will be conducted, followed by mediation to find the best resolution for the issue.

Setiap laporan yang terbukti kebenarannya akan dikenakan tindakan pembinaan atau sanksi yang tegas dari SAME dan entitas anak, yang dapat mencakup konseling, teguran, skorsing, penurunan pangkat, dan hingga pemutusan hubungan kerja. SAME dan entitas anak juga akan memantau proses hukum yang dijalani oleh pelaku (jika diperlukan). Sementara itu, terhadap korban, SAME dan entitas anak akan memastikan bahwa setiap tindakan pemulihan yang wajar dan diperlukan telah dilaksanakan.

Any report that is proven to be true will be subject to corrective actions or strict sanctions by SAME and its subsidiaries, which may include counselling, warnings, suspension, demotion, and termination of employment. SAME and subsidiaries will also monitor any legal proceedings involving the perpetrator (if necessary). Meanwhile, for the victim, SAME and its subsidiaries will ensure that all reasonable and necessary remedial actions have been implemented.

VII. SARANA PENGADUAN *COMPLAINT SERVICES*

Setiap karyawan dapat menyampaikan keluhan atau laporannya melalui:

Each employee can submit a complaint or report via:

- Atasan langsung dan/atau Divisi Sumber Daya Manusia
- Komplain/Laporan Langsung melalui Patient Experience
- Speak Up
- EMC Whistleblower

- *Direct supervisors and/or Human Resources Division*
- *Direct Complaints/Reports through Patient Experience*
- *Speak Up*
- *EMC Whistleblower*

VIII. KERAHASIAAN *CONFIDENTIALITY*

SAME dan entitas anak memastikan kerahasiaan selama proses pemeriksaan dan melindungi pihak yang

SAME and its subsidiaries ensure confidentiality during the examination process and protect objectors

mengajukan keberatan dan saksi-saksi termasuk melakukan tindakan perlindungan terhadap tindakan pembalasan.

and witnesses, including taking protective measures against retaliation.

Semua laporan dan berkas-berkas penyelidikan akan dijaga kerahasiaannya. Jika pengumpulan informasi dari pihak-pihak terkait perlu dilakukan, maka pihak yang bersangkutan akan dilibatkan hanya sejauh penemuan fakta. SAME secara tegas akan menindak setiap tindakan pelanggaran terhadap kerahasiaan penanganan laporan berdasarkan Kebijakan ini.

All reports and investigation files will be kept confidential. If it is necessary to collect information from related parties, then the parties concerned will be involved only to the extent of fact finding. SAME will strictly take action against any breach of the confidentiality of report handling under these Policies.

IX. RUJUKAN HUKUM DAN PERATURAN TERKAIT *LEGAL REFERENCES AND RELATED POLICIES*

- Undang-Undang Dasar Republik Indonesia. • *The Constitution of the Republic of Indonesia.*
- Undang-Undang No. 1 Tahun 1970 tentang Keselamatan Kerja. • *Law No. 1 Year 1970 on Occupational Safety.*
- Undang-Undang No. 39 Tahun 1999 tentang Hak-Hak Asasi Manusia. • *Law No. 39 Year 1999 on Human Rights.*
- Undang-Undang No. 21 Tahun 1999 tentang Pengesahan Konvensi ILO No. 111 tentang Diskriminasi Dalam Pekerjaan dan Jabatan. • *Law No. 21 Year 1999 on Ratification of ILO Convention No. 111 on Discrimination in Respect of Employment and Occupation.*
- Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan. • *Law No. 13 Year 2003 on Manpower.*
- Undang-Undang No. 40 Tahun 2008 tentang Penghapusan Diskriminasi Ras dan Etnis. • *Law No. 40 Year 2008 on The Elimination of Racial and Ethnic Discrimination.*
- Undang-Undang No. 12 Tahun 2022 tentang Tindak Pidana Kekerasan Seksual. • *Law No. 12 Year 2022 on Sexual Violence Crimes.*
- Undang-Undang No. 1 Tahun 2023 tentang Kitab Undang-Undang Hukum Pidana. • *Law No. 1 Year 2023 on Criminal Code.*
- Undang-Undang No. 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang. • *Law No. 6 Year 2023 on Enactment of Regulation of The Government in Lieu of Law No. 2 Year 2022 on Job Creation into Law.*
- Undang-Undang No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. • *Law No. 17 Year 2023 on Health.*
- Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang No. 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja. • *Regulation of The Government in Lieu of Law No. 2 Year 2022 on Job Creation.*
- Kebijakan Standar Perilaku PT Sarana Meditama Metropolitan Tbk. • *The Code of Conduct of PT Sarana Meditama Metropolitan Tbk.*

Jakarta, 20 Agustus / August 2025
PT Sarana Meditama Metropolitan Tbk
Direksi
The Board of Directors