



Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi

(Journal of Management and Pharmacy Practice)



Kerjasama dengan :



Direktorat
Bina Pelayanan Kefarmasian



Ikatan Apoteker Indonesia

Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi

(*Journal of Management and Pharmacy Practice*)

PIMPINAN UMUM / PENANGGUNG JAWAB

Prof. Dr. Marchaban, DESS.,Apt.

Dewan Penyunting

Ketua : Dr. Satibi, SSi.,MSi.,Apt.

Sekretaris : Anna Wahyuni, S.Farm.,M.PH.,Apt.

Anggota : - Prof. Dr. Achmad Fudholi, DEA.,Apt.
- Prof. Dr. Suwaldi, MSc.,Apt.
- Prof. Dr. Djoko Wahyono, SU.,Apt.
- Prof. Dr. Zullies Ekawati, Apt.
- Prof. Dr. Subagus Wahyuono, MSc.,Apt.
- Prof. Dr. Sudibyo Martono, MS.,Apt.
- Dr. Akhmad Kharis N, MSi.,Apt.
- Dr. Triana Hertiani, MSi., Apt.
- Drs. Wakhid S. Ciptono,MBA.,MPM.,PhD.
- Dr. Tri Murti Andayani, Sp.FRS.,Apt.

Mitra Bestari :

Dr. Umi Athiyah, MSi.,Apt.

Penerbit dan Distribusi :

Pascasarjana Fakultas Farmasi

Universitas Gadjah Mada

Setting / Layout :

Supriyatna, A.Md.

Alamat Penyunting / Tata Usaha :

Fakultas Farmasi UGM, Sekip Utara, Yogyakarta

Telp. (0274) 522 956 Fax. (0274) 522 956

Rekening : BNI Cab. UGM Yogyakarta, No. Rek. : 0227634699 a/n : Bpk. Satibi SSi, Apt, MSi

E-Mail : jmpf@ugm.ac.id

Homepage-site http://jmpf.farmasi.ugm.ac.id

PERBEDAAN HARAPAN DAN PERSEPSI PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI RSUP Dr. SARDJITO YOGYAKARTA DAN RUMAH SAKIT BETHESDA YOGYAKARTA.

Difference in outpatient's expectation and perception toward pharmacy service of RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta and Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta.

Ni Putu Udayana Antari¹ Achmad Purnomo¹ Sumarni²

¹ Fakultas Farmasi Universitas Gadjah Mada

² Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada

ABSTRAK

IFRS harus berupaya untuk memuaskan pasien dengan memberikan layanan kefarmasian yang prima sehingga pasien menjadi loyal dan pemasukan IFRS bisa meningkat. Harapan pasien pada pelayanan di rumah sakit pemerintah tentunya berbeda dengan harapan pasien pada pelayanan di rumah sakit swasta.

Penelitian dilaksanakan dengan metode ServQual (Parasuraman dkk., 1985) melalui penyebaran kuesioner harapan dan persepsi pasien, kepada pasien rawat jalan swadana atau keluarganya di RSUP Dr. Sardjito dan di RS Bethesda. Kepuasan pasien dilihat dari skor ServQual, skor positif menunjukkan responden sangat puas, skor nol menunjukkan responden cukup puas, skor negatif menunjukkan responden tidak puas. Perbedaan harapan pasien dianalisis dengan uji Kruskal Wallis, dilanjutkan dengan uji Mann Whitney.

Skor ServQual menunjukkan nilai negatif untuk RSUP Dr. Sardjito dan RS Bethesda secara umum di semua dimensi. Jika dilihat pola harapan masing-masing rumah sakit, harapan pasien di RSUP Dr. Sardjito paling tinggi pada dimensi *assurance* dan *reliability*, kedua dimensi *tangibles* dan *responsiveness*, ketiga (yang paling rendah) pada dimensi *empathy*. Harapan pasien di Rumah sakit Bethesda paling tinggi pada dimensi *assurance*, keempat dimensi yang lain (*tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, dan *empathy*) memiliki peringkat yang sama setelah *assurance*. Total harapan pasien di RSUP Dr. Sardjito dan Rumah Sakit Bethesda tidak berbeda signifikan. Harapan pasien di RSUP Dr. Sardjito dan Rumah Sakit Bethesda dalam masing-masing dimensi menunjukkan perbedaan signifikan pada dimensi *reliability* dan dimensi *empathy*.

Kata kunci : kepuasan pasien, harapan pasien, RSUP Dr. Sardjito, Rumah Sakit Bethesda

ABSTRACT

Pharmacy unit should always strive to satisfy patient by giving excellent pharmacy services so that the patient become loyal and at the same time hospital's income increases. Patient's expectation toward government hospital's services should differ with private hospital's service.

Research is carried out with ServQual method (Parasuraman et al, 1985) through the distribution of expectation and perception questionnaire to self paid outpatient or the family members in RSUP Dr. Sardjito and Rumah Sakit Bethesda. Patient's satisfaction is seen from the gap or the ServQual score. Positive score shows respondent is very satisfied, zero score shows respondent is satisfied, and negative score shows respondent is not satisfied. Difference in patient's expectation is analyzed using Kruskal-Wallis test and Mann Whitney test.

ServQual score shows negative value for RSUP Dr. Sardjito and Rumah Sakit Bethesda in all dimensions of the total score for each of the dimensions. If expectation pattern at each hospital is compared, patient's expectation in RSUP Dr. Sardjito is highest of assurance dimension and reliability, second at tangible and responsiveness dimension, and third (the lowest) at empathy dimension. Patient expectation of Rumah Sakit Bethesda is highest at assurance dimension, the other four dimensions (tangible, empathy, reliability, and responsiveness) is at the same level after assurance. Total patient's expectation of RSUP Dr. Sardjito and Rumah Sakit Bethesda is not difference significantly. Patient's expectation for each dimension shows difference at empathy and reliability dimension.

Key Word : patient's satisfaction, patient expectation, RSUP Dr. Sardjito, Rumah Sakit Bethesda.

PENDAHULUAN

Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) adalah sumber pemasukan yang sangat penting bagi rumah sakit, sehingga pengembangan IFRS akan berdampak langsung pada peningkatan pemasukan rumah sakit. Menurut Crosby dkk. (1990) konsumen yang puas akan kembali pada

instansi yang sama dan menjadi loyal pada instansi tersebut (cit Lin dkk., 2009).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan persepsi produk yang diterima atau *outcomes*, dihubungkan dengan harapannya

(Kotler dan Keller 2006). Harapan / *expectation* diartikan sebagai keinginan supaya menjadi kenyataan, sedangkan persepsi adalah tanggapan (penerimaan) langsung suatu serapan atau proses se-seorang mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya (Anonim, 1989)

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan adalah analisis *gap*. Parasuraman dkk. (1988) mengemukakan lima dimensi pokok kualitas jasa yang dapat diukur sebagai berikut :

1. *Tangibles* (berwujud) meliputi penampilan fisik, peralatan, petugas, dan materi komunikasi.
2. *Reliability* (keandalan) adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Keandalan berhubungan dengan konsistensi kinerja dan ketergantungan
3. *Responsiveness* (daya tanggap) adalah kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Daya tanggap berhubungan dengan kesiapan karyawan menyediakan layanan jasa, serta menyangkut ketepatan waktu pelayanan.
4. *Assurance* (jaminan) adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Jaminan mencakup kebebasan dari rasa takut, berisiko, dan keraguan.
5. *Emphaty* (empati) adalah kesediaan untuk peduli, memberikan perhatian kepada pelanggan, sensitif terhadap harapan konsumen, dan senantiasa berupaya untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

Harapan pasien atas pelayanan kefarmasian yang akan diterimanya dibentuk oleh banyak faktor, diantaranya informasi yang diterima pasien dari lingkungan sekitarnya, pengalaman atas penggunaan jasa yang sama sebelumnya, dan kesan pasien atas organisasi yang menyediakan layanan jasa tersebut.

Menurut undang-undang no 44 tahun 2009 tentang rumah sakit, berdasarkan pengelolaannya Rumah Sakit dapat dibagi menjadi Rumah Sakit publik dan Rumah Sakit privat Tarif pelayanan tertentu bagi rumah sakit publik (milik pemerintah) ditentukan oleh Menteri atau Pemerintah

Daerah, sedangkan tarif bagi umah sakit privat (milik swasta) ditentukan oleh kepala rumah sakit (Anonim, 2009). Ketentuan ini akan mempengaruhi tata kelola rumah sakit.

Harapan atas pelayanan kefarmasian di rumah sakit pemerintah dan rumah sakit swasta akan berbeda. Organisasi rumah sakit swasta yang lebih fleksibel membuat rumah sakit swasta lebih mudah menyesuaikan diri dengan keinginan konsumen.

Penelitian bertujuan untuk mengetahui harapan dan persepsi pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUP Dr. Sardjito dan di RS Bethesda Yogyakarta. Penelitian juga bertujuan untuk melihat perbedaan antara harapan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUP Dr. Sardjito dan di rumah sakit Bethesda Yoyakarta, sehingga dapat dipergunakan sebagai acuan untuk pembuatan rencana strategis manajemen dalam mengelola pelayanan kefarmasian.

METODOLOGI

Penelitian dilaksanakan dengan metode ServQual (Parasuraman dkk., 1985) melalui penyebaran kuesioner harapan dan persepsi pasien dalam dimensi *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *empathy* dan *assurance* kepada pasien rawat jalan swadana atau keluarganya di rumah sakit pemerintah (diwakili RSUP Dr. Sardjito) dan rumah sakit swasta (diwakili oleh Rumah Sakit Bethesda). Responden berjumlah 60 orang dari setiap rumah sakit dan harus memenuhi kriteria inklusi. Penentuan sampel dilakukan dengan metode *non probability sampling* tipe *purposive sampling*.

Kepuasan pasien dilihat dari *gap* atau skor ServQual, skor positif menunjukkan responden sangat puas, skor nol menunjukkan responden cukup puas, skor negatif menunjukkan responden tidak puas. Skor dihitung dengan rumus : Skor ServQual = persepsi-harapan. Perbedaan harapan pasien dianalisis dengan uji Kruskal Wallis dan uji Mann Whitney.

Sebelum digunakan sebagai alat penelitian, kuesioner dicobakan pada 30 responden, di luar responden penelitian, untuk menguji validitas dan reliabilitasnya. Pertanyaan-pertanyaan yang memenuhi syarat akan diikutsertakan sebagai alat penelitian, sedangkan pertanyaan-pertanyaan yang tidak memenuhi syarat akan digugurkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji validitas kuesioner

Pengujian dilakukan kepada 30 responden. Apabila nilai korelasi "r" hitung > 0,361 maka butir instrumen itu dinyatakan valid, dan sebaliknya. Pernyataan yang tidak valid digugurkan, dari 40 butir pernyataan tersisa 26 pernyataan valid yang memenuhi syarat untuk dijadikan instrumen penelitian. Pertanyaan valid kemudian diuji reliabilitasnya.

2. Uji Reliabilitas

Nilai Cronbach's alpha yang diperoleh untuk kuesioner harapan yaitu 0,694 sedangkan untuk kuesioner kenyataan (persepsi responden) yaitu 0,626. Nilai Cronbach's alpha > 0,60 menunjukkan instrumen reliabel dan dapat dipergunakan untuk pengambilan data.

3. Karakteristik responden penelitian RSUP Dr. Sardjito dan Rumah Sakit Bethesda

Responden berjumlah 60 orang dari masing-masing rumah sakit. Karakteristik responden dapat dilihat pada tabel I.

4. Analisis ServQual di RSUP Dr. Sardjito

Semua dimensi menunjukkan gap negatif yang menunjukkan harapan responden lebih besar daripada persepsi mereka. Jika diamati skor tiap butir pernyataan, keandalan informasi yang diberikan petugas, menurut responden lebih tinggi daripada pelayanan yang mereka harapkan. Responden merasa informasi yang diberikan oleh petugas bisa dipercaya.

Tabel I. Deskripsi karakteristik responden penelitian berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan formal, pekerjaan, dan alamat (sumber: data yang diolah)

RSUP Dr. Sardjito			Rumah Sakit Bethesda		
Uraian	Jumlah	Persentase	Uraian	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin :			Jenis Kelamin :		
Laki-laki	21	35 %	Laki-laki	16	27 %
Perempuan	39	65 %	Perempuan	44	73 %
Total	60	100 %	Total	60	100 %
Usia (Tahun) :			Usia (Tahun) :		
17-20	5	8 %	17-20	5	8 %
21-25	12	20 %	21-25	13	22 %
26-30	3	5 %	26-30	11	18 %
31-35	8	13 %	31-35	10	17 %
36-40	5	8 %	36-40	3	5 %
41-45	9	15 %	41-45	6	10 %
46-50	7	12 %	46-50	5	8 %
>50	11	18%	>50	7	12 %
Total	60	100 %	Total	60	100 %
Pendidikan Formal :			Pendidikan Formal :		
SMA	25	41,67 %	SMA	29	48,33 %
Diploma	9	15,00%	Diploma	5	8,33 %
S1	25	41,67 %	S1	23	38,33 %
S2	1	1,67 %	S2	3	5 %
Total	60	100 %	Total	60	100 %
Pekerjaan :			Pekerjaan :		
Pelajar	12	20 %	Pelajar	15	25 %
Wiraswasta	8	13 %	Wiraswasta	10	17 %
Pegawai Swasta	12	20 %	Pegawai Swasta	14	23 %
PNS	5	8 %	PNS	3	5 %
Guru/dosen	1	18 %	Guru/dosen	6	10 %
Ibu rumah tangga	7	12 %	Ibu rumah tangga	10	17 %
Pensiunan	5	8 %	Pensiunan	2	3 %
Total	60	100 %	Total	60	100 %
Alamat			Alamat		
Yogyakarta	36	60 %	Yogyakarta	48	80 %
Luar Yogyakarta	24	40 %	Luar Yogyakarta	12	20 %
Total	60	100 %	Total	60	100 %

5. Analisis ServQual di Rumah Sakit Bethesa

Setiap dimensi di RS Bethesa masih menunjukkan *gap* negatif Walaupun demikian ada beberapa butir pernyataan yang menunjukkan tidak adanya *gap*, responden merasa perhatian petugas untuk menanyakan kondisi khusus pasien yang harus diperhatikan dalam penggunaan obat, penjelasan tentang cara penggunaan obat, dan kesediaan petugas untuk menjawab pertanyaan pasien tentang obat sudah sesuai dengan harapan mereka. *Gap* positif menunjukkan persepsi pasien melebihi harapan mereka. *Gap* positif ditemukan pada pernyataan kesesuaian jam buka loket farmasi, kesesuaian penyerahan obat, dan ketersediaan obat di IFRS

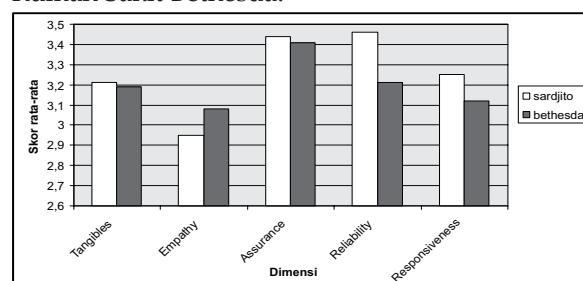
6. Perbedaan Harapan Pasien di RSUP Dr. Sardjito dan RS Bethesa

Secara keseluruhan, harapan pasien RSUP Dr. Sardjito lebih besar daripada harapan pasien Rumah Sakit Bethesa, namun perbedaan tersebut tidak bermakna secara statistik. Perbedaan harapan pasien di RSUP Dr. Sardjito dan Rumah Sakit Bethesa terletak pada pola dimensi yang dijadikan prioritas oleh pasien.

Pola harapan tiap dimensi RSUP Dr. Sardjito menunjukkan bahwa pasien paling banyak berharap pada dimensi *assurance* dan *reliability*. Setelah dimensi *assurance* dan *reliability* pasien banyak berharap pada dimensi *tangibles* dan *responsiveness*. Harapan pasien yang paling kecil jatuh pada dimensi *empathy*.

Berbeda dengan pasien RSUP Dr. Sardjito, pasien Rumah sakit Bethesa paling banyak berharap pada dimensi *assurance*, keempat dimensi yang lain (*tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, dan *empathy*) berbeda, namun tidak bermakna

Gambar 1. menunjukkan perbedaan skor harapan setiap dimensi RSUP Dr. Sardjito dan Rumah Sakit Bethesa.



Gambar 1. Perbedaan skor harapan rata-rata tiap dimensi RSUP Sardjito dan RS Bethesa

Pada dimensi *empathy* harapan pasien yang berobat di Rumah Sakit Bethesa lebih tinggi daripada harapan pasien yang berobat di RSUP Dr. Sardjito. Pada dimensi *reliability* harapan pasien di RSUP Dr. Sardjito jauh lebih tinggi daripada harapan pasien yang berobat di Rumah Sakit Bethesa.

Harapan pasien RSUP Dr. Sardjito lebih tinggi secara signifikan daripada Rumah Sakit Bethesa pada butir pernyataan:

- Ketersediaan brosur-brosur informasi kesehatan.
- Agar loket farmasi dibuka tepat waktu.
- Kesesuaian dalam penyerahan obat.
- Agar tidak harus menunggu lama jika mengambil obat di IFRS.
- Ketersediaan obat di IFRS
- Agar petugas IFRS tidak terlihat sibuk ketika berhadapan dengan pasien dan lebih fokus untuk melayani pasien.

Harapan pasien Rumah Sakit Bethesa lebih tinggi secara signifikan daripada RSUP Dr. Sardjito agar petugas IFRS menanyakan pasien jika memiliki alergi atau memiliki kondisi khusus lain yang harus diperhatikan dalam penggunaan obat.

KESIMPULAN

Skor ServQual di RSUP Dr. Sardjito dan Rumah Sakit Bethesa Yogyakarta menunjukkan *gap* negatif pada skor total di semua dimensi. Secara umum harapan pasien di RSUP Dr. Sardjito dan Rumah Sakit Bethesa tidak berbeda secara signifikan. Harapan pasien di RSUP Dr. Sardjito paling tinggi pada dimensi *assurance* dan *reliability*, kedua dimensi *tangibles* dan *responsiveness*, yang paling rendah pada dimensi *empathy*. Harapan pasien di Rumah sakit Bethesa paling tinggi pada dimensi *assurance*, keempat dimensi yang lain (*tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, dan *empathy*) memiliki peringkat yang sama setelah *assurance*. Harapan pasien di RSUP Dr. Sardjito lebih tinggi secara signifikan pada dimensi *reliability*, sedangkan harapan pasien Rumah Sakit Bethesa lebih tinggi secara signifikan pada dimensi *empathy*.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 1989, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta
- Anonim, 2009, *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta
- Kotler, P. dan Keller, K. L., 2006, *Marketing Management 12th Ed*, 136, Pearson Prentice Hall, New Jersey.
- Lin, C.P., Tsai, Y.H., Chiu, C.K., 2009, Modeling Customer Loyalty from an Integrative Perspective of Self-Determination Theory and Expectation-Confirmation Theory, *J Bus Psychol*, 24, 315–326

- Parasuraman, A., Zeithaml, A.V., Berry L.L., 1985, A Conceptual Model of Services Quality and Its Implication for Future Research, *Journal of Marketing*, Vol 49, 41-50
- Parasuraman, A., Zeithaml, A.V., Berry L.L., 1988, SERVQUAL : a Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, vol 64, 2-40

PETUNJUK BAGI PENULIS
JURNAL MANAJEMEN & PELAYANAN FARMASI

Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi (JMPF) adalah publikasi ilmiah berkala yang terbit empat kali dalam setahun. JMPF menerima naskah publikasi tentang hasil penelitian dan telaah pustaka yang erat kaitannya dengan bidang ilmu manajemen dan pelayanan kefarmasian. Naskah yang dimuat adalah hasil seleksi yang telah disetujui dewan penyunting dan belum pernah dimuat di penerbitan lain.

Naskah ditulis dalam bahasa Indonesia dengan huruf Arial no. 12, disusun sistematik dengan urutan sebagai berikut :

1. Judul (dalam Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris)
2. Nama penulis ditulis di bawah judul tanpa gelar dan diikuti nama instansinya
3. Abstrak dalam Bahasa Inggris dan Bahasa Indonesia
4. Kata kunci (keywords) 1-4 kata.
5. Pendahuluan
6. Metodologi
7. Hasil dan pembahasan
8. Kesimpulan
9. Ucapan terima kasih (bila ada)
10. Daftar pustaka

Tata cara penulisan :

1. Abstrak ditulis dengan jarak 1 spasi dan naskah 1,5 spasi, jumlah naskah keseluruhan tidak lebih dari 12 halaman dengan format margin atas dan kiri 4 cm, kanan dan bawah 3 cm dan ukuran kertas A4.
2. Untuk naskah yang berupa telaah pustaka dapat menyesuaikan dengan ketentuan tersebut. Telaah pustaka merupakan artikel review dari jurnal dan atau buku mengenai ilmu manajemen dan pelayanan kefarmasian yang mutakhir.
3. Daftar pustaka disusun berdasarkan abjad
 - a. Buku
Nama belakang penulis, singkatan nama depan., tahun, *Judul Buku*, edisi buku, penerbit, alamat penerbit.
Deselle, S.P., dan Zgarrick, D.P., 2009, *Pharmacy Management*, 2nd Ed., McGraw-Hill, New York.
 - b. Bagian dari buku (chapter)
Nama belakang chapter, singkatan nama depan., tahun, judul chapter in (dalam), nama belakang pengarang buku, singkatan nama depan pengarang buku., *judul buku*, edisi buku, penerbit, alamat penerbit.
Schumock, G.T., and Wong, G., 2009, *Business Planning for Pharmacy Program* in Deselle, S.P., dan Zgarrick, D.P., *Pharmacy Management*, 2nd Ed., McGraw-Hill, New York.
 - c. Artikel dalam jurnal
Nama belakang penulis, singkatan nama depan., tahun, judul artikel, *Nama jurnal*, bulan, Volume, Nomor (edisi), halaman.
Plianbangchang, P., Jetiyanon, K., Suttaloung, C., Khumchuen, L., 2010, Physicians' generic drug prescribing behavior in district hospitals : a case of Phitsanulok, Thailand, *Pharmacy Practice*, Jul-Sep;8(3):167-172.
 - d. Skripsi, tesis, disertasi, laporan penelitian
Nama belakang penulis, singkatan nama depan., tahun, judul skripsi/tesis /disertasi/laporan penelitian, *Skripsi/Tesis/ Disertasi/Laporan Penelitian*, alamat penerbit.
Hartati, T., 2003, *Kualitas Hidup Penderita DM Tipe 2: Perbandingan Antara Penderita Kadar Gula Darah Terkendali dan Tidak Terkendali*, *Tesis*, program Pascasarjana Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
 - e. Makalah dalam jurnal online
Wildes, K.F., Greisinger, A., dan O'Malley, K.J., 2007, *Measurement in Practice: Review of Quality of Life Measures for Patients with Diabetes*, http://www.hsrn.research.va.gov/for_researchers/measurement/practice/tfdiabetes.cfm, diakses 7 September 2008.

Naskah yang diterima akan dikoreksi, diberi catatan dan dikirimkan kembali kepada penulis apabila belum memenuhi standar yang telah ditetapkan dan dilakukan pembetulan, kemudian penulis mengirimkan lagi naskah yang telah dibetulkan. Penulis naskah akan menerima terbitan satu eksemplar.

Naskah dapat dikirimkan ke :

Sekretariat Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi. d/a Bagian Farmasetika
Fakultas Farmasi UGM
Sekip Utara Yogyakarta, 55281
Via Email : jmpf@ugm.ac.id
dengan mencantumkan alamat lengkap dan alamat koresponden.

Secara online melalui :
<http://jmpf.farmasi.ugm.ac.id>