

FAKTOR – FAKTOR PENYEBAB KONFLIK PADA APOTEK K24 DI CILACAP

Aprilla Lutfiana Dewi Maszila
Universitas Al-Irsyad Cilacap

ABSTRAK

Konflik dapat dipahami sebagai suatu pertentangan yang terjadi antara apa yang diharapkan oleh seseorang terhadap dirinya, orang lain, organisasi dengan kenyataan apa yang diharapkannya. Pada Apotek K24 di Cilacap di dapatkan dimana frekuensi konflik 2 – 10 kali dalam setiap bulan. Konflik yang terjadi adalah konflik antar tenaga kefarmasian dengan pasien dan antar tenaga kefarmasian. Berdasarkan rumusan masalah yang telah di uraikan yaitu untuk menganalisis faktor – faktor penyebab konflik pada K24 di Cilacap. tujuan penelitian ini adalah menganalisis faktor – faktor penyebab konflik pada Apotek K24 di Cilacap. Jenis penelitian yang di lakukan adalah penelitian kualitatif deskriptif yang menggunakan metode *purposive sampling* dengan wawancara kepada pegawai Apotek K24 di Cilacap. Hasil yang di dapatkan adalah faktor penyebab konflik pada Apotek K24 di Cilacap yang tertinggi adalah persepsi mengenai konflik dengan presentase 0,5625%.

Kata kunci : konflik, apotek, *purposive sampling*

FACTORS CAUSING CONFLICT IN PHARMACY K24 IN CILACAP

Aprilla Lutfiana Dewi Maszila
Al-Irsyad Cilacap University

ABSTRACT

Conflict can be understood as a conflict that occurs between what a person expects of himself, others, the organization and the reality of what he expects. At the K24 Pharmacy in Cilacap, it was found that the frequency of conflict was 2 - 10 times per month. The conflicts that occur are conflicts between pharmaceutical personnel and patients and between pharmaceutical personnel. Based on the formulation of the problem that has been described, namely to analyze the factors that cause conflict at K24 in Cilacap, the purpose of this study is to analyze the factors that cause conflict at the K24 Pharmacy in Cilacap. The type of research conducted is descriptive qualitative research using purposive sampling method by interviewing K24 Pharmacy employees in Cilacap. The highest factor causing conflict in Apotek K24 in Cilacap is the perception of conflict with a percentage of 0.5625%.

Key words : *conflict, pharmacy, purposive sampling*