

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
INTISARI	ix
ABSTRACT	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
E. Keaslian Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Telaah Pustaka.....	12
1. Kepemimpinan	12
1.1. Pengertian Kepemimpinan	12
1.2. Karakteristik Pemimpin Efektif	14
1.3. Komitment Kepemimpinan.....	19
1.4. Komponen Komitment.....	21
2. Pelayanan Informasi	26
2.1. Pengertian Pelayanan	26
2.2. Pelayanan Prima.....	28
2.3. Sistem Inforamsi Pelayanan.....	30
2.3.1. Siatem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS)	30
2.3.2. <i>Billing System</i>	31

	B. Kerangka Teori	40
	C. Kerangka Konsep	42
	D. Hipotesis dan Pernyataan Penelitian	42
BAB III	METODE PENELITIAN	
	A. Jenis dan Rancangan Penelitian	44
	B. Tempat dan Waktu Penelitian	44
	C. Subjek penelitian	44
	D. Identifikasi Variabel Penelitian	45
	E. Definisi Operasional Variabel	46
	F. Instrumen Penelitian	47
	G. Cara Analisa Data.....	49
	H. Etika Penelitian	54
	I. Kesulitan dan Kelemahan Penelitian	54
	J. Jalanya Penelitian	55
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Hasil	56
	B. Pembahasan	84
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan.....	96
	B. Saran	96

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN