

ABSTRAK

Nur Qalbi Rahmadhani. Muhammad Isa Ansari. Nur Wahid. Efektivitas *Change Management* dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar

Penelitian ini bertujuan mengetahui efektivitas *change management* dalam meningkatkan kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Jenis penelitian ini yaitu kualitatif menggunakan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pemilihan informan dengan *purposive sampling*, jumlah informan penelitian ini empat orang. Teknik analisis data dilakukan dengan triangulasi sumber, triangulasi metode, dan triangulasi waktu

Hasil penelitian ini menunjukkan *change management* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengikuti model Kurt, 1) Tahap *Unfreezing* dimana tidak adanya penolakan akan diterapkannya perubahan. Adapun pendorong perubahan yaitu kemajuan teknologi dan adanya aturan kebijakan pemerintah 2) Tahap *Changing* kemampuan pegawai menerapkan pengetahuan menjadi tindakan pelaksanaan perubahan yang diperoleh dari dukungan pelatihan, sosialisasi, edukasi SOP baru, dan penyediaan sarana. 3) Tahap *Refreezing* penguatan-penguatan dan permanen agar berkelanjutan terhadap perubahan dilakukan peningkatan kualitas website dan sosialisasi juga kepada masyarakat. Efektivitas *change management* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar dapat dikatakan efektif karena pegawai yang telah beradaptasi dengan perubahan sehingga mendorong pada peningkatan kinerja dalam memberikan pelayanan dengan lebih cepat dan prima.

Kata Kunci: *Change Management*, Kinerja Pegawai