BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan aset terpenting dalam setiap organisasi. Nendi (2025) menjelaskan SDM bukan hanya tentang jumlah karyawan, tetapi juga tentang potensi manusia yang mencakup kemampuan berfikir, kekuatan fisik, keterampilan, pengetahuan, kreativitas, serta sikap yang dikembangkan untuk membantu mencapai tujuan organisasi. Pada dasarnya SDM adalah penggerak utama organisasi, baik di lembaga pemerintah maupun perusahaan swasta, yang berfungsi sebagai aset strategis yang perlu terus dilatih dan dikembangkan agar mampu memberikan kontribusi optimal (Triansyah, 2024). Faizah (2019) menyatakan sumber daya manusia merupakan individu yang menempati posisi tertentu dalam organisasi dan memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan tugas serta pekerjaan guna mendukung pencapaian organisasi.

Pengelolaan SDM dalam organisasi modern tidak dapat dipisahkan dari Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM). MSDM berfungsi sebagai proses strategis dalam mengoptimalkan kontribusi SDM di tengah dinamika perubahan yang sangat cepat (Ainiyah et al., 2025). Perkembangan MSDM saat ini telah bergeser dari pendekatan administratif menjadi fungsfi strategis yang menentukan arah dan ketahanan organisasi (Pandabanjal, 2024). Kemampuan organisasi dalam merespons perubahan lingkungan kerja yang kompleks termasuk kemajuan

teknologi, perubahan struktur pekerjaan, dan harapan karyawan menjadi bagian penting dari fungsi tersebut (Zamin et al., 2025). Fahmi et al. (2025) menjelaskan organisasi yang mampu mengelola SDM secara adaptif dan inovatif terbukti memiliki ketahanan yang lebih baik dalam menghadapi perubahan. Hal ini menegaskan bahwa MSDM yang efisien menjadi fondasi bagi organisasi untuk bertahan dan berkembang di tengah perubahan yang terus berlangsung.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi digital yang mengubah cara organisasi menjalankan aktivitas kerja. Zamin et al. (2025) menyatakan digitalisasi tidak hanya mengubah penggunaan teknologi, tetapi juga mengubah pola komunikasi, koordinasi, pengambilan keputusan, dan penyelesaian pekerjaan. Sejalan dengan hal tersebut Sangaji & Irianto (2025) menjelaskan bahwa berbagai organisasi kini mengandalkan *platform digital*, sistem berbasis data, layanan daring, serta kolaborasi virtual untuk meningkatkan efektivitas operasional. Pada sektor publik, penerapan teknologi digital juga telah mengubah proses pelayanan menjadi lebih cepat, transparan, dan mudah diakses masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa organisasi modern dituntut untuk lebih adaptif, responsif, dan mampu menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan yang berkelanjutan.

Meskipun teknologi menjadi faktor penting dalam transformasi organisasi, keunggulan kompetitif tidak lagi hanya ditentukan oleh kepemilikan teknologi semata. Teknologi yang sama dapat digunakan oleh banyak organisasi, sehingga pembeda utama terletak pada kemampuan SDM dalam memanfaatkan teknologi

untuk menghasilkan ide, perbaikan, dan solusi yang bernilai (Zamin et al., 2025). Oleh karena itu, perilaku inovatif karyawan menjadi sumber keunggulan kompetitif yang semakin penting. Organisasi yang memiliki karyawan dengan tingkat perilaku inovatif tinggi cenderung lebih mampu adaptif, efektif, dan mampu menciptakan inovasi yang mendukung keberlangsungan organisasi di lingkungan yang kompetitif dan dinamis (Islami et al., 2025).

Di balik berbagai manfaat yang ditawarkan, transformasi digital juga membawa konsekuensi terhadap kondisi kerja karyawan. Penggunaan berbagai aplikasi digital, sistem informasi berbasis daring, komunikasi virtual, notifikasi yang terus berlangsung, serta tuntutan multitasking menyebabkan interaksi antara karyawan dan teknologi menjadi semakin intensif (Kertarajasa & Soemaryani, 2026). Kondisi tersebut membuat pekerjaan menjadi lebih cepat dan fleksibel, tetapi pada saat yang sama meningkatkan ketergantungan individu terhadap teknologi digital dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Penelitian pada sektor publik menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi yang semakin intens dapat menciptakan *digital overload*, yaitu kondisi ketika individu harus memproses informasi dan tuntutan digital dalam jumlah besar secara bersamaan (Damasari & Pusparini, 2025).

Bedasarkan literatur transformasi digital, kondisi tersebut sering dikaitkan dengan *technostress*. Handayani & Purnasiwi (2026) mendefinisikan *technostress* sebagai stres yang muncul akibat tuntutan penggunaan teknologi yang berlebihan dan berkelanjutan. *Technostress* dapat muncul ketika individu harus beradaptasi

dengan berbagai sistem baru, menghadapi arus informasi yang tinggi, serta mempertahankan konektivitas digital secara terus-menerus (Hashona & Pusparini, 2025). Apabila kondisi tersebut berlangsung lama, tekanan digital yang terus terakumulasi dapat berkembang menjadi *digital fatigue*, yaitu kelelahan kognitif, emosional, dan fisik akibat paparan teknologi digital yang intens dalam aktivitas kerja sehari-hari (Suryawijaya & Putri, 2025).

Supriyadi et al. (2025) mendefinisikan *digital fatigue* sebagai kelelahan yang muncul akibat interaksi yang intens dan berkelanjutan dengan teknologi digital dalam aktivitas kerja. Fenomena ini tidak hanya dipengaruhi oleh durasi penggunaan perangkat digital, tetapi juga dipengaruhi oleh tingginya tuntutan untuk terus terhubung, memproses informasi dalam jumlah besar, serta beradaptasi dengan berbagai platform dan sistem yang terus berkembang (Hapsari et al., 2025). Dalam lingkungan kerja modern, *digital fatigue* menjadi salah satu konsekuensi utama dari transformasi digital yang masif.

Fenomena *digital fatigue* semakin mendapat perhatian seiring meningkatnya digitalisasi pekerjaan pada berbagai sektor organisasi. Penggunaan aplikasi kolaborasi digital, komunikasi daring yang berlangsung sepanjang waktu, rapat virtual, serta sistem kerja berbasis teknologi menyebabkan intensitas interaksi manusia dengan teknologi semakin tinggi (Suryawijaya & Putri, 2025). Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kondisi tersebut meningkatkan tekanan digital dan berpotensi menimbulkan kelelahan psikologis jika tidak diimbangi dengan proses pemulihan yang memadai. Oleh karena itu, keberhasilan

transformasi digital tidak hanya diukur dari peningkatan efisiensi organisasi, tetapi juga dari kemampuan organisasi menjaga kesejahteraan sumber daya manusianya (Suryawijaya & Putri, 2025).

Digital fatigue tidak hanya memengaruhi kondisi psikologis, tetapi juga memengaruhi perilaku kerja karyawan. Individu yang mengalami kelelahan digital cenderung mengalami penurunan kemampuan berkonsentrasi, kesulitan mempertahankan fokus dalam jangka waktu yang panjang, serta lebih mudah mengalami kelelahan mental (Dewi et al., 2026). Selain itu, tekanan digital yang berlangsung terus-menerus dapat menurunkan keterlibatan kerja, mengurangi motivasi intrinsik, dan menimbulkan kejenuhan terhadap pekerjaan berbasis digital (Anggraini & Wulandari, 2026). Dalam jangka panjang, kondisi tersebut berpotensi menurunkan efektivitas dan kualitas kinerja individu.

Dampak lain yang tidak kalah penting adalah menurunnya kemampuan kreatif dan inovatif karyawan. Kreativitas membutuhkan energi kognitif yang memadai, kemampuan berpikir fleksibel, serta kondisi psikologis yang mendukung eksplorasi berbagai alternatif solusi (Iftadi et al., 2024). Ketika individu mengalami *digital fatigue*, sebagian besar sumber daya kognitifnya digunakan untuk menghadapi tuntutan digital yang semakin meningkat sehingga kapasitas untuk menghasilkan gagasan baru menjadi berkurang (Supriyadi et al., 2025). Kondisi tersebut dapat menghambat karyawan dalam mengidentifikasi peluang, menyelesaikan masalah secara kreatif, dan mengembangkan ide yang bernilai bagi organisasi.

Kondisi tersebut menjadi semakin penting untuk diperhatikan karena organisasi modern sangat membutuhkan perilaku kerja inovatif sebagai faktor pendukung efektivitas dan daya saing. *Innovative work behavior* (IWB) mencerminkan kemampuan individu dalam menghasilkan, mengembangkan, mempromosikan, dan mengimplementasikan ide-ide baru yang bermanfaat bagi organisasi (Sjahruddin et al., 2024). Namun, berbagai dampak *digital fatigue* seperti menurunnya fokus kerja, berkurangnya energi psikologis, melemahnya motivasi, dan terganggunya kemampuan berpikir kreatif berpotensi menghambat munculnya perilaku kerja inovatif (Supriyadi et al., 2025). Oleh karena itu, *digital fatigue* menjadi fenomena yang relevan untuk dikaji dalam konteks pengelolaan SDM pada era transformasi digital.

Fenomena tersebut relevan untuk dikaji pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Madiun sebagai salah satu instansi pemerintah yang memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. DISDUKCAPIL bertanggung jawab memberikan berbagai layanan kepada masyarakat, mulai dari penerbitan dokumen kependudukan hingga pelayanan pencatatan sipil. Sebagai organisasi yang berorientasi pada pelayanan publik, DISDUKCAPIL dituntut untuk memberikan layanan yang cepat, akurat, dan mudah diakses oleh masyarakat (Andani & Dinarwati, 2025).

Sejalan dengan kebijakan transformasi digital yang diterapkan pemerintah, DISDUKCAPIL Kabupaten Madiun terus mengembangkan berbagai bentuk

pelayanan berbasis teknologi. Digitalisasi dilakukan melalui pemanfaatan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), pelayanan administrasi berbasis digital, serta implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) (Andani & Dinarwati, 2025). Berbagai inovasi tersebut memungkinkan proses pelayanan dilakukan secara lebih efektif dan efisien, sekaligus mendukung peningkatan kualitas layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Penerapan berbagai layanan digital tersebut tercermin dari tingginya volume pelayanan administrasi kependudukan serta peningkatan jumlah pengguna IKD di DISDUKCAPIL Kabupaten Madiun. Gambaran mengenai kondisi tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut.

Tabel 1. 1 Data Layanan DISDUKCAPIL Kabupaten Madiun Januari-April 2026

Bulan	**Layanan Kependudukan**	**Pencatatan Sipil**	**Jumlah IKD (Pengguna)**
Januari 2026	13.152	1.786	115.854
Februari 2026	12.558	1.658	116.432
Maret 2026	9.489	1.291	118.207
April 2026	15.143	1.942	120.097

Sumber: DISDUKCAPIL Kabupaten Madiun

Data operasional DISDUKCAPIL Kabupaten Madiun selama periode Januari hingga April 2026 menunjukkan tingginya intensitas layanan digital yang harus dikelola organisasi. Volume layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil mengalami fluktuasi dengan jumlah layanan yang relatif tinggi setiap bulan. Pada saat yang sama, jumlah pengguna Identitas Kependudukan

Digital (IKD) juga terus mengalami peningkatan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa aktivitas pelayanan semakin bergantung pada sistem digital dan teknologi informasi dalam mendukung proses kerja organisasi.

Peningkatan volume layanan dan jumlah pengguna IKD mengindikasikan bahwa pegawai harus menghadapi intensitas penggunaan teknologi yang semakin tinggi dalam aktivitas kerjanya. Pegawai tidak hanya dituntut untuk mengoperasikan berbagai sistem digital yang digunakan dalam pelayanan, tetapi juga harus mampu beradaptasi terhadap pembaruan sistem yang dilakukan secara berkelanjutan. Selain itu, tuntutan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan akurat mengharuskan pegawai memproses informasi dalam jumlah besar serta menjaga responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat secara terus-menerus (Andani & Dinarwati, 2025).

Karakteristik tersebut menunjukkan bahwa lingkungan kerja DISDUKCAPIL Kabupaten Madiun memiliki potensi yang relevan dengan fenomena *digital fatigue*. Oleh karena itu, DISDUKCAPIL Kabupaten Madiun dipandang sebagai objek penelitian yang relevan karena memiliki karakteristik yang sesuai dengan fenomena *digital fatigue* sekaligus kebutuhan terhadap perilaku kerja inovatif dalam lingkungan kerja yang terdigitalisasi.

Pengelolaan sumber daya manusia pada organisasi yang terdigitalisasi tidak hanya bertujuan meminimalkan dampak *digital fatigue*, tetapi juga bagaimana organisasi mampu mempertahankan dan meningkatkan perilaku kerja inovatif pegawai (Khusuma & Kodrat, 2025). Atas dasar tersebut, penelitian ini

memfokuskan *innovative work behavior* (IWB) sebagai variabel dependen karena perilaku kerja inovatif berperan penting dalam mendukung efektivitas pelayanan publik di tengah tuntutan transformasi digital. *Social support* dipilih sebagai variabel independen, sedangkan *innovative climate* sebagai variabel moderator karena keduanya dipandang berperan dalam mendorong serta memperkuat perilaku kerja inovatif pegawai.

Perubahan lingkungan kerja yang dinamis menuntut karyawan tidak hanya menjalankan tugas rutin, tetapi juga mampu menghasilkan serta mengimplementasikan gagasan baru (Noerchoidah et al., 2026). Dalam konteks ini, *innovative work behavior* (IWB) menjadi salah satu faktor penting yang mendukung efektivitas dan daya saing organisasi. Perilaku kerja inovatif memungkinkan organisasi merespons perubahan secara lebih cepat, meningkatkan kualitas proses kerja, serta menciptakan berbagai solusi yang relevan dengan kebutuhan organisasi (Fatkhurahman et al., 2025). Oleh karena itu, pemahaman mengenai faktor pendorong dan penghambat IWB menjadi semakin penting dalam pengelolaan SDM pada era transformasi digital.

Rahmat et al. (2023) mendefinisikan *innovative work behavior* sebagai proses penciptaan, pemahaman, dan penerapan ide-ide baru dalam suatu pekerjaan, kelompok, atau organisasi. Pada organisasi sektor publik, perilaku kerja inovatif memiliki peran penting karena organisasi dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, efektivitas kerja, serta kemampuan beradaptasi terhadap perubahan kebutuhan masyarakat. Sejumlah penelitian menunjukkan

bahwa perilaku kerja inovatif berkontribusi terhadap peningkatan kinerja organisasi, kualitas pelayanan, dan keberhasilan inovasi pada sektor publik (Andani & Dinarwati, 2025).

Secara konseptual, Rahmat et al. (2023) menjelaskan bahwa *innovative work behavior* tersusun atas tiga dimensi utama, yaitu *idea generation* atau kemampuan individu dalam menghasilkan gagasan baru, *idea promotion* atau upaya mempromosikan dan mencari dukungan terhadap gagasan tersebut, serta *idea realization* atau kemampuan mewujudkan gagasan menjadi produk maupun proses kerja yang nyata. Ketiga dimensi tersebut bersifat berurutan sekaligus saling melengkapi, sehingga perilaku kerja inovatif tidak cukup berhenti pada tahap memunculkan ide, tetapi juga menuntut kemampuan meyakinkan pihak lain hingga mengimplementasikan ide tersebut secara nyata dalam pekerjaan (Doepgen et al., 2024).

Innovative work behavior pada dasarnya merupakan perilaku yang bersifat sukarela dan proaktif, bukan sekadar bagian dari tugas formal yang dibebankan kepada pegawai (Fatkhurahman et al., 2025). Sifat sukarela tersebut menjadikan perilaku kerja inovatif sangat bergantung pada kondisi internal individu, seperti motivasi, kepercayaan diri, dan energi kognitif yang dimiliki, sekaligus kondisi eksternal berupa dukungan dan iklim kerja yang diterima pegawai. Ketika salah satu kondisi tersebut tidak terpenuhi, kemampuan pegawai untuk berinisiatif menghasilkan dan menerapkan gagasan baru cenderung menurun, meskipun

secara teknis mereka tetap mampu menyelesaikan tugas rutin dengan baik (Srirahayu et al., 2023).

Innovative work behavior juga perlu dibedakan dari kreativitas semata, sebab kreativitas lebih menekankan pada proses menghasilkan gagasan baru. Sementara itu *innovative work behavior* mencakup keseluruhan proses mulai dari pembentukan ide hingga penerapannya secara nyata dalam pekerjaan (Fatkhurahman et al., 2025). Oleh karena itu, seorang pegawai dapat dikatakan kreatif, tetapi belum tentu menunjukkan perilaku kerja inovatif apabila ide yang dimiliki tidak diupayakan untuk diwujudkan dalam praktik kerja sehari-hari (Jishnu & Hareendrakumar, 2024). Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa *innovative work behavior* tidak hanya membutuhkan kemampuan dalam berpikir kreatif, tetapi juga keberanian untuk mengambil tindakan serta konsistensi dalam merealisasikan ide menjadi hasil kerja yang memberikan manfaat nyata bagi organisasi.

Pada organisasi sektor publik, penerapan *innovative work behavior* kerap dihadapkan pada tantangan tersendiri, seperti struktur birokrasi yang cenderung hierarkis, prosedur kerja yang baku, serta budaya organisasi yang lebih menekankan kepatuhan dibandingkan eksperimen (Andani & Dinarwati, 2025). Di sisi lain, transformasi digital menuntut organisasi untuk mampu memberikan pelayanan yang semakin cepat, efektif, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi. Kondisi tersebut menyebabkan pegawai tidak hanya dituntut menjalankan tugas sesuai prosedur, tetapi juga mampu menghasilkan serta

mengimplementasikan gagasan baru guna meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dalam kondisi tersebut, kemampuan pegawai untuk menunjukkan *innovative work behavior* tidak hanya dipengaruhi oleh karakteristik individu, tetapi juga oleh lingkungan kerja yang mendukung munculnya perilaku inovatif. Tekanan pekerjaan, tuntutan adaptasi terhadap teknologi, serta keterbatasan ruang untuk bereksperimen dapat mengurangi keberanian pegawai dalam menyampaikan maupun menerapkan ide-ide baru (Jiang et al., 2023). Oleh karena itu, keberadaan faktor-faktor yang mampu memberikan dukungan dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif menjadi penting agar perilaku kerja inovatif tetap berkembang meskipun organisasi menghadapi berbagai tantangan akibat perubahan lingkungan kerja dan transformasi digital (Suseno et al., 2019).

Salah satu faktor yang diduga berperan dalam mendukung *Innovative Work Behavior* adalah *social support*. *Social support* didefinisikan sebagai bentuk bantuan fisik, emosional, maupun instrumental yang diterima individu dari lingkungan atau jaringan sosialnya (Nasurdin et al., 2018). Dalam konteks organisasi, dukungan tersebut dapat berasal dari atasan, rekan kerja, maupun organisasi secara keseluruhan (Wicaksono et al., 2025). Secara teoretis, hubungan antara *social support* dan *Innovative Work Behavior* dijelaskan melalui *Social Exchange Theory* yang dikemukakan oleh (Blau, 1964). Teori ini menjelaskan bahwa pemberian dukungan oleh organisasi akan menciptakan hubungan pertukaran yang didasarkan pada prinsip timbal balik, sehingga karyawan

terdorong untuk membalas perlakuan positif tersebut melalui perilaku yang memberikan manfaat bagi organisasi.

Penelitian Vuong et al. (2023) menunjukkan *social support* tidak hanya membantu karyawan dalam menghadapi tuntutan pekerjaan, tetapi juga meningkatkan motivasi, rasa percaya diri, dan keterlibatan mereka dalam bekerja. Dukungan emosional, dukungan informasi, dukungan penghargaan, dan dukungan instrumental memungkinkan pegawai memperoleh sumber daya yang dibutuhkan untuk menghadapi berbagai tantangan pekerjaan (Ramadhan & Wulandari, 2025). Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa dukungan dari atasan maupun rekan kerja dapat meningkatkan kreativitas, memperkuat komitmen kerja, serta mendorong individu untuk lebih berani mengembangkan dan menerapkan ide-ide baru (Revanza & Gunawan, 2024). Dengan demikian, *social support* dianggap sebagai salah satu faktor yang berpotensi mendorong munculnya *innovative work behavior*.

Meskipun demikian, dukungan sosial yang tinggi tidak selalu secara langsung menghasilkan perilaku kerja inovatif. Kemampuan individu untuk menghasilkan dan mengimplementasikan ide baru juga dipengaruhi oleh lingkungan kerja (Hukom & Etikariena, 2025). Oleh karena itu, penelitian ini turut mempertimbangkan peran *innovative climate* sebagai variabel moderator. *innovative climate* merupakan kondisi lingkungan kerja yang mendorong kreativitas, keterbukaan terhadap ide baru, dukungan terhadap perubahan, serta adanya kesempatan untuk eksperimen (Vuong et al., 2023). Lingkungan kerja yang

mendukung inovasi memungkinkan pegawai untuk lebih leluasa mengekspresikan gagasan dan berpartisipasi dalam proses perbaikan organisasi (Finardo et al., 2025).

Karakteristik lingkungan yang mendukung inovasi menjadi penting karena dukungan sosial yang diperoleh individu tidak selalu mampu mendorong perilaku kerja inovatif apabila organisasi tidak menyediakan iklim kerja yang mendukung (Finardo et al., 2025). Meskipun individu menerima bantuan dari lingkungan sekitarnya, tetapi tanpa adanya budaya yang terbuka terhadap perubahan, penghargaan terhadap kreativitas, serta kesempatan untuk mengimplementasikan ide, potensi inovatif tidak akan berkembang secara optimal (Vuong et al., 2023). Oleh karena itu, *innovative climate* dipandang memiliki peran penting dalam memperkuat hubungan antara *social support* dan *innovative work behavior* pada lingkungan kerja yang semakin dinamis dan terdigitalisasi (Akinci et al., 2022).

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Wicaksono et al. (2025) menjelaskan bahwa *social support* berpengaruh positif terhadap *innovative work behavior.* Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Finardo et al. (2025) menyatakan bahwa *social support* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *innovative work behavior*. Akan tetapi, hasil penelitian Ulfah R.S & Surya (2020) menunjukkan temuan berbeda, yaitu dukungan dari atasan tidak berpengaruh terhadap perilaku kerja inovatif. Hasil penelitian lainnya yang dilakukan oleh Dewi & Nilasari (2026) juga menunjukkan bahwa *perceived organizational support* tidak berpengaruh langsung terhadap *innovative work behavior*.

Penelitian mengenai pengaruh *innovative climate* terhadap *innovative work behavior* juga menunjukkan hasil yang belum konsisten. Finardo et al. (2025) menjelaskan bahwa *innovative climate* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *innovative work behavior*. Temuan tersebut didukung oleh Nur et al. (2025) yang membuktikan iklim organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *innovative work behavior*. Namun demikian, penelitian yang dilakukan oleh Sabela & Etikariena (2025) menunjukkan bahwa iklim inovasi tidak berpengaruh langsung secara signifikan terhadap perilaku kerja inovatif. Hasil serupa juga ditemukan oleh Santoso & Nugraheni (2022) yang menyatakan bahwa iklim organisasi tidak berpengaruh terhadap perilaku kerja inovatif.

Pada hubungan moderasi, penelitian yang dilakukan oleh Vuong et al. (2023) menjelaskan bahwa *innovative climate* memoderasi hubungan antara *social support* dan *innovative work behavior*. Sedangkan penelitian lain menunjukkan hasil yang berbeda, penelitian yang dilakukan Finardo et al. (2025) menunjukkan bahwa *innovative climate* tidak memoderasi hubungan antara *social support* dan *innovative work behavior*.

Perbedaan temuan tersebut menunjukkan bahwa peran *innovative climate* sebagai variabel moderator masih belum memberikan hasil yang konsisten. Selain itu, penelitian mengenai hubungan *social support*, *innovative climate*, dan *innovative work behavior* masih lebih banyak dilakukan pada sektor swasta, sedangkan kajian pada organisasi sektor publik masih relatif terbatas. Keterbatasan tersebut menunjukkan masih adanya ruang untuk menguji kembali hubungan

antarvariabel pada konteks organisasi publik yang memiliki karakteristik berbeda, khususnya organisasi yang sedang menghadapi tuntutan transformasi digital.

Sejalan dengan kondisi tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan karena tekanan transformasi digital pada organisasi sektor publik berlangsung semakin cepat, sementara kemampuan pegawai untuk beradaptasi tidak selalu berkembang dengan kecepatan yang sama. Tingginya intensitas penggunaan sistem digital dalam pelayanan administrasi kependudukan di DISDUKCAPIL Kabupaten Madiun menunjukkan bahwa tekanan kerja berbasis teknologi berpotensi memengaruhi kemampuan pegawai dalam menghasilkan dan mengimplementasikan ide-ide baru. Apabila kondisi tersebut tidak diimbangi dengan dukungan sosial dan lingkungan kerja yang mendukung inovasi, maka perilaku kerja inovatif pegawai berpotensi menurun sehingga dapat memengaruhi kualitas pelayanan publik.

Untuk menjawab kesenjangan penelitian tersebut, penelitian ini menguji peran *innovative climate* sebagai variabel moderator dalam hubungan antara *social support* dan *innovative work behavior* pada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun. Penelitian ini juga menempatkan fenomena *digital fatigue* sebagai konteks yang melatarbelakangi pentingnya pengujian hubungan antarvariabel pada organisasi sektor publik yang sedang menjalankan transformasi digital. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang umumnya dilakukan pada sektor swasta atau lebih banyak menguji pengaruh langsung maupun mediasi antarvariabel, penelitian ini diharapkan dapat memberikan

pemahaman yang lebih komprehensif mengenai peran *social support* dan *innovative climate* dalam mendorong *innovative work behavior*, sekaligus memperkaya kajian manajemen sumber daya manusia pada sektor publik.

Penelitian ini mengisi keterbatasan penelitian terdahulu dengan menguji peran *innovative climate* sebagai variabel moderator dalam hubungan antara *social support* dan *innovative work behavior* pada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun. Penelitian mengenai hubungan *social support*, *innovative climate*, dan *innovative work behavior* pada organisasi sektor publik, khususnya instansi pemerintah daerah, masih relatif terbatas. Selain itu, sebagian besar penelitian terdahulu lebih banyak menguji pengaruh langsung maupun mediasi antarvariabel, sedangkan kajian mengenai peran moderasi *innovative climate* masih belum banyak dilakukan.

Penelitian ini juga menempatkan fenomena *digital fatigue* sebagai konteks yang melatarbelakangi pentingnya pengujian hubungan antara *social support*, *innovative climate*, dan *innovative work behavior* pada organisasi sektor publik yang sedang menjalankan transformasi digital. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mendorong perilaku kerja inovatif pegawai, memperluas bukti empiris pada lingkungan pemerintah daerah, serta memperkaya kajian Manajemen Sumber Daya Manusia mengenai *innovative work behavior* pada sektor publik.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul " Peran *Innovative Climate* Sebagai Variabel Moderator Dalam

Memperkuat Pengaruh *Social Support* Terhadap *Innovative Work Behavior* Pada Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun ”

B. Batasan Masalah

Dari masalah yang telah dijabarkan di atas, batasan masalah yang dapat dikemukakan dari penelitian dengan judul “ Peran *Innovative Climate* Sebagai Variabel Moderator dalam Memperkuat Pengaruh *Social Support* terhadap *Innovative Work Behavior* pada Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil”

1. Variabel yang digunakan pada penelitian ini meliputi variabel *social support* sebagai variabel independen, *innovative work behavior* sebagai variabel dependen, dan *innovative climate* sebagai variabel moderasi
2. Penelitian ini berfokus pada karyawan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Madiun

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *social support* berpengaruh terhadap *Innovative Work Behavior* (IWB) pegawai DISDUKCAPIL Kabupaten Madiun?
2. Apakah *innovative climate* berpengaruh terhadap *Innovative Work Behavior* (IWB) pegawai DISDUKCAPIL Kabupaten Madiun?
3. Apakah *innovative climate* memoderasi pengaruh *social support* terhadap

Innovative Work Behavior (IWB) pegawai DISDUKCAPIL Kabupaten Madiun?

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *social support* terhadap *Innovative Work Behavior* pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun, mengetahui pengaruh *innovative climate* terhadap *Innovative Work Behavior*, serta menguji peran innovative climate dalam memoderasi pengaruh *social support* terhadap *Innovative Work Behavior* pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

   Bagi peneliti penelitian ini merupakan salah satu dari sarana latihan kemampuan ilmiah sekaligus menjadi sarana bagi peneliti untuk menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama masa perkuliahan. Selain itu memperluas pemahaman mengenai perilaku inovatif pegawai dalam lingkungan kerja yang semakin terdigitalisasi peran dukungan sosial dan iklim inovatif dalam mendorong perilaku kerja inovatif.

2. Bagi Organisasi

   Dengan penelitian ini diharapkan organisasi dapat memperoleh masukan dalam mengembangkan kebijakan pengelolaan sumber daya manusia. Secara khusus, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam

menciptakan dukungan sosial dan iklim kerja yang mampu mendorong perilaku inovatif di tengah meningkatnya tuntutan layanan digital, serta mendukung peningkatan kinerja dan efektivitas organisasi.

3. Bagi Universitas

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang MSDM dan sebagai literatur terutama dalam pembahasan mengenai *social support*, *innovative climate*, dan *Innovative Work Behavior*.

4. Bagi Pembaca

   Penelitian ini diharapkan memberikan wawasan dan gambaran mengenai pentingnya *sosial support* dan *inovatif climit* dalam mendorong perilaku inovatif pegawai sehingga dapat dijadikan referensi maupun inspirasi untuk penelitian atau pengembangan lebih lanjut.