

ANALISIS KEBUTUHAN TENAGA KEPENDIDIKAN UNIVERSITAS DALAM MELAKSANAKAN TUGAS KORESPONDENSI

Yohanes Adven Sarbani¹, Indriana Lestari²

Administrasi Perkantoran D-III, Fakultas Vokasi, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya^{1,2}

e-mail: adven@ukwms.ac.id¹, indriana@ukwms.ac.id²

ABSTRACT

Correspondence is an essential activity in every institution. This study aims to analyze the needs of educational staffs at Widya Mandala Surabaya Catholic University (UKWMS) in carrying out correspondence tasks. The research used a quantitative approach with an analytical descriptive method. Data shows that educational staff mostly was not a graduated from administration study and has never received correspondence training. Problems in correspondence that occur in UKWMS mostly occur in the scope of submitting letters, then making letters, and thirdly sending letters. This condition is recognized by education personnel so that most respondents (81.8%) agree that correspondence training is needed for education staff. UKWMS not yet have a standard for letter management. Most respondents (86.3%) agree that letter management guidelines are needed to support their task for drafting letters. As conclusion, the educational staffs at UKWMS needs correspondence training and letter management procedures to implement correspondence tasks.

Keywords: correspondence, education staff, needs analysis, Widya Mandala Surabaya Catholic University

ABSTRAK

Korespondensi merupakan aktivitas penting di setiap institusi. Penelitian ini bertujuan melakukan analisis kebutuhan tenaga kependidikan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (UKWMS) dalam pelaksanaan tugas korespondensi. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif analitis. Dari data kuesioner, sebagian besar tenaga kependidikan bukan berlatar belakang pendidikan sekretaris atau administrasi dan belum pernah mendapatkan pelatihan korespondensi. Permasalahan dalam korespondensi yang terjadi di UKWMS paling banyak terjadi di lingkup pengarsipan surat, selanjutnya pembuatan surat, dan ketiga pengiriman surat. Kondisi tersebut disadari oleh para tenaga kependidikan sehingga mayoritas responden (81,8%) sependapat bahwa dibutuhkan adanya pelatihan korespondensi bagi tenaga kependidikan. UKWMS juga belum memiliki pedoman tata surat yang baku dan disahkan oleh pimpinan. Mayoritas responden (86,3%) setuju bahwa pedoman tata surat dibutuhkan untuk mendukung tugas mereka dalam menyusun surat. Bisa disimpulkan bahwa tenaga kependidikan di UKWMS membutuhkan pelatihan korespondensi dan pedoman tata surat untuk pelaksanaan tugas korespondensi.

Kata Kunci: korespondensi, tenaga kependidikan, analisis kebutuhan, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya

A. PENDAHULUAN

Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (UKWMS) merupakan salah satu universitas swasta di Surabaya yang terakreditasi A. Selama periode 2010 hingga 2021, UKWMS juga menerima penghargaan Anugerah Kampus Unggul (AKU) sebagai Perguruan Tinggi yang memiliki tata kelola baik di lingkungan Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) Wilayah VII, Jawa Timur. Kegiatan Penjaminan Mutu Internal di UKWMS sudah dilaksanakan secara kontinyu dan tersistematis. Hal itu membawa UKWMS menjadi peraih anugerah Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) Award dari Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi (Kemristekdikti) di tahun 2018.

UKWMS memiliki empat gedung kampus di Surabaya dan satu kampus di Madiun. Kampus utama berlokasi di Jalan Dinoyo 42-44, Surabaya. Di kampus utama terdapat Fakultas Bisnis yang mengelola Program Studi Akuntansi dan Manajemen, Fakultas Kewirausahaan sebagai pengelola Program Studi Kewirausahaan, Fakultas Ilmu Komunikasi mengelola Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Teknologi Pertanian mengelola Program Studi Teknologi Pangan, dan Fakultas Vokasi yang mengelola Program Studi Administrasi Perkantoran D3 dan Akuntansi D3. Kampus kedua berlokasi di Jalan Kalijudan 37, Surabaya. Di kampus Kalijudan terdapat Fakultas Teknik yang mengelola Program Studi Teknik Industri, Teknik Kimia, Teknik Elektro, dan Program Profesi Insinyur serta Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) yang mengelola Program Studi Pendidikan Fisika, Pendidikan Bahasa Inggris, dan Pendidikan Guru PAUD. Kampus ketiga berlokasi di Jalan Dinoyo 48, terdapat Sekolah Pascasarjana.

Kampus keempat berlokasi di Pakuwon EduCity. Di kampus Pakuwon ini terdapat Fakultas Psikologi, Fakultas Farmasi, Fakultas Keperawatan, Fakultas Filsafat, dan Fakultas Kedokteran. Masing-masing fakultas merupakan fakultas monoprogram yang juga mengelola Program Profesi Apoteker di Fakultas Farmasi, Profesi Ners di Fakultas Keperawatan, dan Profesi Dokter di Fakultas Kedokteran.

Selain di Surabaya, UKWMS memiliki kampus yang berlokasi di Jalan Manggis 15-17, Madiun. Kampus Kota Madiun mengelola Program Studi di Luar Kampus utama (PSDKU). Prodi-prodi tersebut adalah Manajemen dan Akuntansi (S1) dikelola Fakultas Bisnis, Rekayasa Industri dikelola oleh Fakultas Teknik, Bahasa Inggris dikelola Fakultas Ilmu Komunikasi, Bimbingan dan Konseling, Pendidikan Bahasa Indonesia, Pendidikan Matematika, Biologi dikelola oleh FKIP, Psikologi dikelola oleh Fakultas Psikologi, dan Prodi Farmasi D3 dikelola oleh Fakultas Vokasi.

UKWMS juga memiliki unit-unit penunjang untuk mendukung aktivitas institusi. Unit penunjang yang ada di UKWMS adalah Campus Ministry, Pusat Data dan Informasi (PDI), Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK), Biro Administrasi Umum (BAU), Lembaga Penguatan Nilai Universitas (LPNU), Perpustakaan, Humas, Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM), Lembaga Pengembangan dan Kerja Sama (LPKS), Kantor Urusan Internasional (KUI), Sentra Kekayaan Intelektual (SKI), Pusat Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (PPPSDM), Pusat Layanan Psikologi (PLP), dan Lembaga Bahasa.

Berdasarkan Laporan Tahunan Rektor UKWMS tahun akademik 2020-2021, UKWMS memiliki 416 dosen tetap dan 247 orang tenaga kependidikan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 tahun 2003 tentang tenaga kependidikan adalah anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan. Tugas Tenaga kependidikan adalah untuk melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan. Tenaga kependidikan tersebut meliputi pengelola satuan pendidikan, penilik, pamong belajar, pengawas, peneliti, pengembang, pustakawan, laboran dan teknisi sumber belajar.

Satu tugas tenaga kependidikan UKWMS terutama para pelaksana tugas administrasi ialah menangani tata surat atau korespondensi. Tugas korespondensi ini mencakup tugas membuat surat, mengirim surat, sampai mengarsip surat masuk dan surat keluar. Tugas membuat surat terdiri dari aktivitas membuat draf konsep surat, mengetik surat, mencetak surat, meminta tanda tangan pimpinan, dan menstempel surat. Tugas mengirim biasanya dibantu oleh para kurir baik kurir internal maupun kurir eksternal (jasa pengiriman). Para tenaga kependidikan bertugas memastikan

surat terkirim dengan baik dan tepat waktu. Tugas mengarsip dilakukan mulai dari mencatat di buku agenda surat masuk dan surat keluar, menyimpan, sampai menemukan kembali. Tugas korespondensi yang beraneka ragam tersebut tentu membutuhkannya keterampilan berkorespondensi yang baik.

Keterampilan berkorespondensi, terutama pada bagian pembuatan surat perlu didukung pengetahuan dan pemahaman yang baik tentang fungsi surat dan penulisan kalimat efektif. Seorang tenaga kependidikan perlu memiliki pemahaman seperti seorang sekretaris. Seorang sekretaris terdidik untuk menyadari bahwa surat itu memiliki peran penting bagi instansinya dan karenanya sekretaris perlu mempersiapkan surat dengan baik dan profesional (Sarbani, 2020). Begitu pula yang diharapkan dari seorang tenaga kependidikan dalam menyiapkan surat.

Berdasarkan data yang diberikan oleh Kepala Biro Administrasi Umum (BAU) UKWMS, setiap tahun lebih dari 5 ribu surat diterbitkan melalui BAU UKWMS. Pada tahun 2019 tercatat 5.600 surat, di tahun 2020 mencapai 5.320 surat dan pada tahun 2021, hingga tanggal 20 Agustus 2021, telah mencapai 4.197 surat yang diterbitkan. Ini belum termasuk surat yang dikeluarkan sendiri oleh fakultas dan unit penunjang lainnya yang tanpa melewati BAU UKWMS.

Penulis pernah diundang untuk memberikan pelatihan penyusunan surat di Fakultas Teknik. Berdasarkan wawancara dengan para tenaga kependidikan Fakultas Teknik, permasalahan yang dihadapi para tenaga kependidikan di Fakultas Teknik terkait dengan penyusunan surat seperti kesulitan dalam merangkai kalimat, menentukan format surat, dan memahami maksud dari pimpinan yang memberi perintah pembuatan surat.

Seringkali untuk mempermudah pekerjaan pembuatan surat, para tenaga kependidikan Fakultas Teknik melakukan salin-tempel dari surat yang sudah dibuat sebelumnya dengan mengganti informasi baru yang harus disampaikan, sedangkan kalimat-kalimatnya tetap sama seperti surat lama. Ini biasanya untuk jenis-jenis surat dinas seperti surat undangan, surat pengumuman, surat tugas, dan surat permohonan. Aktivitas ini bisa menimbulkan permasalahan jika surat yang disalin terdapat kesalahan dalam penulisan kalimat atau pun informasinya, maka kesalahan tersebut dapat terus berlanjut. Para tenaga kependidikan mengakui bahwa mereka mengalami kesulitan dalam merangkai kalimat surat yang baik, sehingga mereka mengikuti contoh surat yang sudah ada sebelumnya.

Tindakan lain yang bisa menjadi permasalahan dalam pembuatan surat ialah jika jenis surat yang diminta oleh pimpinan belum pernah dibuat sebelumnya. Para tenaga kependidikan biasanya mencari contoh dari surat yang pernah mereka terima atau melihat contoh surat di internet. Padahal bisa jadi contoh dari surat eksternal dan surat di internet itu tidak tepat. Ketidaktepatan surat bisa dalam segi format maupun bahasa. Tindakan mengkopi surat dari pihak luar yang belum tentu baik bisa berdampak buruk bagi fakultas dan institusi. Padahal seperti yang ditulis Finoza (2009) surat merupakan duta dari organisasi. Tampilan dan bahasa surat yang kurang baik tentu bisa mempengaruhi citra organisasi di mata penerima surat.

Selain sebagai duta organisasi, surat memiliki fungsi utama sebagai alat berkomunikasi tertulis di antara dua pihak menggunakan media kertas atau sarana lainnya, seperti surat elektronik/*e-mail*. Fungsi lain dari surat antara lain sebagai arsip dalam bentuk tulisan; sebagai alat untuk pengingat; sebagai dokumen historis atau catatan dari suatu kegiatan; sebagai pedoman untuk melakukan tindakan; dapat dijadikan sebagai jaminan untuk memperkuat keterangan; serta sebagai barometer/alat ukur kemajuan organisasi (Finoza, 2009). Dengan fungsi surat yang penting tersebut, para tenaga kependidikan, terutama yang menangani surat menyurat selayaknya

memahami cara pembuatan surat yang benar. Namun, permasalahan tentang pemahaman dan penguasaan keterampilan berkorespondensi yang dihadapi tenaga kependidikan di Fakultas Teknik UKWMS juga dialami oleh tenaga kependidikan subsistem lainnya di UKWMS. Terdapat permasalahan kompetensi para tenaga kependidikan UKWMS terkait kemampuan berkorespondensi.

Dalam usaha menghasilkan surat sebagai duta organisasi, memang UKWMS harus bisa meningkatkan kompetensi sumber daya manusia, terutama tenaga kependidikan yang bertugas membuat surat. Di Laporan Tahunan Rektor Tahun Akademik 2020/2021, tenaga kependidikan yang memiliki latar belakang level SMA ke bawah mencapai 37%. Sedangkan tenaga kependidikan dengan persentase usia lebih besar dan sama dengan 50 secara umum berada di bawah 24,3%. Tingkat pendidikan dan usia tenaga kependidikan tentu berpengaruh terhadap pengetahuan dan kecakapan kerja, termasuk dalam keterampilan penyusunan surat. Berikut tabel jenjang pendidikan dan jumlah tenaga kependidikan di UKWMS.

Tabel 1. Jenjang Pendidikan Tenaga Kependidikan

Jenjang Pendidikan	Jumlah
SMA	92
D1	1
D2	1
D3	84
D4	0
S1	63
S2	6
Total	247

Sumber: Laporan Tahunan Rektor UKWMS (2021)

Persentase tenaga kependidikan dengan jenjang SMA mencapai 37% dari keseluruhan tenaga kependidikan yang ada di UKWMS. Sedangkan Pendidikan yang bergelar Ahli Madya (D3) mencapai 34% dan Sarjana (S1) mencapai 26%, sedangkan yang Magister (S2) hanya 2%. Tentu sebaran tingkat Pendidikan tenaga kependidikan ini mempengaruhi penguasaan dan juga transfer pengetahuan mengenai korespondensi. Hal ini belum ditambah dengan realitas bahwa tenaga kependidikan di UKWMS tidak seluruhnya berasal dari jurusan administrasi perkantoran atau sekretaris yang memang mendalami Pendidikan mengenai korespondensi.

Dari hasil wawancara peneliti dengan Kepala Biro Administrasi Umum (BAU) UKWMS diketahui bahwa tenaga kependidikan yang bukan lulusan dari jurusan administrasi perkantoran, pada umumnya ketika bergabung dengan UKWMS tidak memiliki pengetahuan mengenai korespondensi. Kepala BAU UKWMS juga memberi informasi bahwa institusi ini belum memiliki buku panduan atau buku pedoman tata surat. Para tenaga kependidikan belajar korespondensi dari contoh surat yang sudah ada serta dari arahan tenaga kependidikan senior. Tidak ada pelatihan terstruktur kepada para tenaga kependidikan mengenai cara penulisan surat yang baik.

Ketiadaan pelatihan kepada tenaga kependidikan dan pedoman baku dalam penulisan surat menyebabkan Peneliti menemukan kesalahan-kesalahan dalam penulisan surat resmi di UKWMS. Kesalahan-kesalahan tersebut seperti (1) format surat tidak tepat, seperti ditulisnya arsip sebagai tembusan; (2) penulisan kata tidak baku, seperti kata Pebruari, ijin, kerjasama, dan di beritahukan;

(3) penyusunan kalimat tidak efektif, seperti kalimat “Bersama surat ini kami beritahukan.”; (4) informasi yang disampaikan tidak lengkap, misal tidak ditulis waktu selesai kegiatan.

Sebagai institusi pendidikan selayaknya UKWMS memberikan contoh penulisan surat yang baik. Seperti penelitian Asnawi (2017) surat dinas dapat mencerminkan citra perusahaan. Citra perusahaan dapat tercoreng apabila dalam penanganan korespondensi dikerjakan oleh karyawan yang tidak menguasai teknik serta etika dalam berkorespondensi.

Pelatihan surat menyurat menjadi solusi untuk meningkatkan kemampuan korespondensi. Temuan ini diperkuat dengan tulisan Selfiana, Trigunadi, dan Widiawati (2022). Para penulis mengadakan pendampingan untuk meningkatkan wawasan dan keterampilan para responden yang lebih mendalam terkait kemampuan korespondensi. Hasil olahan kuesioner pendampingan menunjukkan bahwa para peserta pelatihan mendapatkan manfaat yang signifikan. Sebanyak 66,67% responden setuju dengan materi pelatihan yang diberikan dan 70% responden setuju ada keterkaitan antara materi dengan praktik sehingga dapat diterapkan dalam pekerjaan mereka sehari-hari.

Adanya pelatihan memang penting, akan tetapi sebelum sampai pada kegiatan pelatihan Peneliti ingin mengetahui tentang permasalahan mendasar dari para tenaga kependidikan UKWMS ketika mereka menulis surat. Apa permasalahan yang mereka hadapi? Serta apa kebutuhan mereka ketika melaksanakan tugas korespondensi? Kedua pertanyaan tersebut mendasari Penulis mengambil judul penelitian *Analisis Kebutuhan Tenaga Kependidikan Universitas dalam Melaksanakan Tugas Korespondensi*.

B. TUJUAN

Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis kebutuhan tenaga kependidikan universitas dalam pelaksanaan tugas korespondensi. Tenaga kependidikan universitas yang dimaksud terbatas pada tenaga kependidikan di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Tenaga kependidikan yang diteliti merupakan tenaga non-akademik yang bertugas di Fakultas maupun Unit Penunjang Akademik, terutama mereka yang bertugas membuat surat.

C. METODE

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif analitis. Metode deskriptif analitis merujuk pada pendapat Sugiyono (2009) merupakan metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran mengenai objek yang diteliti dengan melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Sedangkan menurut Rukajat (2012) penelitian deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan memberikan gambaran yang nyata, terkini, realistic terhadap fenomena yang terjadi pada saat ini.

Tahapan pelaksanaan peneliti diawali dari wawancara, observasi, serta survei kepada responden penelitian. Wawancara bertujuan untuk mendapatkan informasi mengenai latar belakang tenaga kependidikan dan kompetensinya. Wawancara dilakukan kepada Kepala Biro Administrasi Umum (BAU) UKWMS dan perwakilan tenaga kependidikan. Observasi dilakukan dengan cara melakukan pengamatan terhadap surat-surat yang dibuat oleh para tenaga kependidikan. Survei dilakukan terhadap para responden yaitu tenaga kependidikan di setiap subsistem yang bertugas menangani surat menyurat. Pengambilan responden dilakukan dengan cara *purposive sampling*.

Data dalam penelitian terbagi dalam dua jenis yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data dari sumber pertama, yang didapat dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner (Umar, 2013). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan wawancara mendalam yang bertujuan untuk mengumpulkan data atau informasi dengan maksud mendapatkan gambaran lengkap tentang topik yang diteliti (Irianto, Heru, dan Bungin, 2001). Serta peneliti melakukan menyebarkan kuesioner kepada para responden untuk mendapatkan data yang lebih lengkap. Survei dilakukan secara daring dengan menggunakan google form.

Sedangkan data sekunder merupakan data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara (Indrianto dan Supomo, 2013). Data sekunder di dalam penelitian ini adalah surat-surat dinas dan dokumen terkait korespondensi yang dibuat dan dimiliki oleh para responden penelitian.

D. KERANGKA TEORI

1. Korespondensi

Korespondensi dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia* Daring (<https://kbbi.kemdikbud.go.id>) diartikan sebagai perihal surat-menyurat. Korespondensi berasal dari bahasa Inggris, *Correspondence*, yang artinya *the action or activity of writing letters*. Korespondensi merujuk pada tindakan atau aktivitas menulis atau menyusun surat. Daryanto dan Abdullah (2013) menjelaskan pengertian korespondensi secara lebih spesifik sebagai proses pertukaran informasi yang dilakukan secara tertulis dan biasanya menggunakan media surat. Korespondensi merupakan kegiatan tukar menukar informasi dalam bentuk tertulis yang dilakukan dengan melibatkan lebih dari satu pihak. Korespondensi dapat dilakukan secara perorangan, antara perorangan dengan organisasi, ataupun antar organisasi. Sedangkan pengertian korespondensi resmi merupakan kegiatan pertukaran informasi dalam bentuk surat yang dilaksanakan dalam bingkai aktivitas resmi untuk keperluan internal maupun eksternal instansi (Arlita dan Nelisa, 2013).

Agar korespondensi resmi bisa berjalan dengan baik surat harus memenuhi kriteria dan ciri surat yang benar. Kriteria dan ciri tersebut adalah (a) memperhatikan jenis surat yang akan ditulis untuk menentukan ukuran, jenis, dan warna kertas surat yang tepat; (b) menggunakan format surat yang sesuai ketentuan; (c) menggunakan bahasa Indonesia yang baku; (d) menggunakan bahasa yang lugas (*concise*); (e) menggunakan bahasa yang jelas (*clear*); (f) menggunakan bahasa yang tepat untuk menunjukkan sikap sopan dan hormat (*cortious*); (g) menyajikan fakta yang benar dan lengkap (*correct and complete*); (h) tidak menggunakan singkatan, kecuali yang lazim dipakai dalam surat-menyurat; dan (i) menggunakan kata-kata mudah dipahami dan sudah dipahami oleh masyarakat umum (Finoza 2009: 6-7).

Purwanto (2006) menyebutkan beberapa kelebihan surat dibandingkan dengan alat komunikasi lisan. Kelebihan surat dibanding komunikasi lisan, dalam kegiatan bisnis, antara lain (a) dapat menghindari kesalahpahaman dalam berkomunikasi; (b) pesan-pesan yang disampaikan secara tertulis dapat dibaca berulang-ulang, sehingga apa yang disampaikan dalam surat tersebut dapat dipahami oleh penerima pesan; dan (c) penyampaian pesan bisnis dengan surat lebih ekonomis bila dibandingkan dengan penyampaian pesan-pesan bisnis melalui telepon.

Ada lima hal yang perlu diperhatikan oleh sekretaris atau petugas yang menangani korespondensi (Sedarmayanti, 1997). Menurut Sedarmayanti, sekretaris atau petugas korespondensi perlu menindaklanjuti surat berdasarkan urutan kepentingannya. Surat mendesak

tentu harus ditangani lebih dahulu daripada surat biasa. Sekretaris juga perlu untuk membuat catatan mengenai instruksi khusus yang tertulis di dalam surat untuk memudahkan proses tindak lanjut surat. Sekretaris harus mencatat surat masuk dan surat keluar menggunakan buku agenda dan kartu kendali yang dilengkapi dengan lembar disposisi pada saat didistribusikan. Selain membuat konsep, mengetik surat, telegram, atau memo, sekretaris perlu menyiapkan kelengkapan surat seperti amplop dan meneliti kembali sebelum ditandatangani oleh pimpinan. Sekretaris juga perlu mencatat dan menyimpan daftar alamat penting untuk keperluan surat-menyurat dan lainnya.

2. Surat Dinas

Surat dinas merupakan sarana efektif bagi suatu instansi atau perusahaan untuk berkomunikasi secara tertulis dengan pihak lain. Surat dinas menuntut pembuatnya menggunakan tata bahasa dan ejaan bahasa yang benar sehingga mampu mengungkapkan maksud yang ingin disampaikan. Surat dinas berfungsi sebagai bentuk dokumentasi yang otentik. Surat dinas sangat mungkin dibaca orang, juga diperbanyak. Surat dinas wajib diarsip sehingga suatu ketika bisa dibaca kembali. Oleh karena itu, instansi atau perusahaan selayaknya memperhatikan bentuk, isi, dan bahasa dari sebuah surat dinas. Pembuat surat dinas harus memperhatikan diksi, ketepatan, kebakuan, kehematan, keumuman, kehalusan makna dari surat dinas yang dibuatnya (Suyatno, 2013).

Surat dinas termasuk bagian dari naskah dinas. Institusi pemerintah, dalam pelaksanaan tata naskah dinas dan penyesuaian untuk mengakomodir perubahan organisasi dan teknologi, biasanya menerbitkan pedoman tata naskah dinas agar bisa menjadi panduan bagi pegawai dalam pelaksanaan tata naskah dinas resmi. Seperti di lingkungan dalam Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah terbit Permen PANRB Nomor 21 tahun 2021 tentang *Pedoman Tata Naskah Dinas Instansi Pemerintah Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi*. Sedangkan di lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan telah terbit Permendikbud Nomor 3 Tahun 2021 tentang *Tata Naskah Dinas Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan*.

Dalam penjelasannya, penerbitan naskah dinas di lingkungan Kemendikbud itu penting karena adanya perubahan di dalam organisasi yang meliputi fungsi dan tugas, serta tata kerja di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Naskah dinas diperlukan untuk memastikan adanya pengelolaan tata naskah dinas yang seragam dan tertib yang meliputi penyesuaian jenis, materi, dan format naskah dinas (Permendikbud No. 3 Tahun 2021). Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan mengartikan naskah dinas sebagai “informasi tertulis sebagai alat komunikasi kedinasan yang dibuat dan/atau dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan”. Sedangkan Kementerian PANRB mengartikan naskah dinas sebagai “informasi tertulis sebagai alat komunikasi kedinasan yang dibuat dan/atau dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang di Kementerian dalam rangka menyelenggarakan tugas sesuai tugas dan fungsi kementerian.” (Permen PANRB No. 21 Tahun 2021).

Dalam Permendikbud No. 3 Tahun 2021 naskah dinas terdiri atas:

1. Naskah Dinas Arahan
 - a. Naskah Dinas pengaturan
 - 1) peraturan
 - 2) instruksi

- 3) prosedur operasional standar
- 4) surat edaran
- b. Naskah Dinas penetapan
 - 1) Surat keputusan
- c. Naskah Dinas penugasan
 - 1) Surat perintah
 - 2) Surat tugas
- 2. Naskah Dinas Korespodensi
 - a. Nota dinas
 - b. Surat dinas
 - c. Surat undangan
- 3. Naskah Dinas Khusus
 - a. Nota kesepahaman
 - b. Perjanjian kerja sama dalam negeri
 - c. Surat kuasa
 - d. Berita acara
 - e. Surat keterangan
 - f. Surat pengantar
 - g. Pengumuman
 - h. Perjanjian internasional
- 4. Naskah Dinas Lainnya
 - a. Notula
 - b. Laporan
 - c. Telaah staf

E. PEMBAHASAN

Penulis menyebarkan kuesioner secara daring ke tenaga kependidikan di subsistem yang ada di UKWMS pada bulan Oktober – November 2021. Ada 22 tenaga kependidikan yang mengisi kuesioner tersebut. Karakteristik 22 responden tersebut terdiri dari 9 kepala tata usaha dan 13 staf tata usaha. Berikut ini tabel data jenis subsistem responden penelitian.

Tabel 2. Subsistem Tempat Bekerja Responden

Jenis Subsistem	Jumlah
Fakultas	11
Lembaga	3
Pusat	2
Sekolah Pascasarjana	1
Biro	1
Humas	1
Kantor Urusan	1
Perpustakaan	1
Sentra	1

Sumber: Data penelitian diolah (2022)

Peneliti bertanya mengenai jumlah surat yang dikeluarkan oleh subsistem dalam 1 tahun yaitu di tahun 2020. Jawaban responden beragam, surat yang dikeluarkan paling sedikit adalah 50 sedangkan paling banyak bisa mencapai lebih dari 3.000.

Tabel 3. Jumlah Surat yang Dibuat Responden

Nama Subsistem	Surat yang Dibuat Dalam 1 Tahun
Lembaga Penguatan Nilai Universitas	1-100
Kantor Urusan Internasional	1-100
Pusat Studi Kurikulum Dasar	1-100
Pusat Data dan Informasi	1-100
HUMAS	101-200
Sentra Kekayaan Intelektual	101-200
Perpustakaan	301-400
Lembaga Pengembangan dan Kerja Sama	301-400
Fakultas Kewirausahaan	401-500
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	601-700
Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat	701-800
Sekolah Pascasarjana	801-900
Fakultas Vokasi	801-900
Fakultas Ilmu Komunikasi	901-1.000
Fakultas Farmasi	1.001-1.100
Fakultas Keperawatan	1.001-1.100
Biro Administrasi Umum	1.001-1.100
Fakultas Teknologi Pertanian	1.101-1.200
Fakultas Teknik	1.101-1.200
Fakultas Kedokteran	1.101-1.200
Fakultas Psikologi	1.201-1.300
Fakultas Bisnis	3.001-3.100

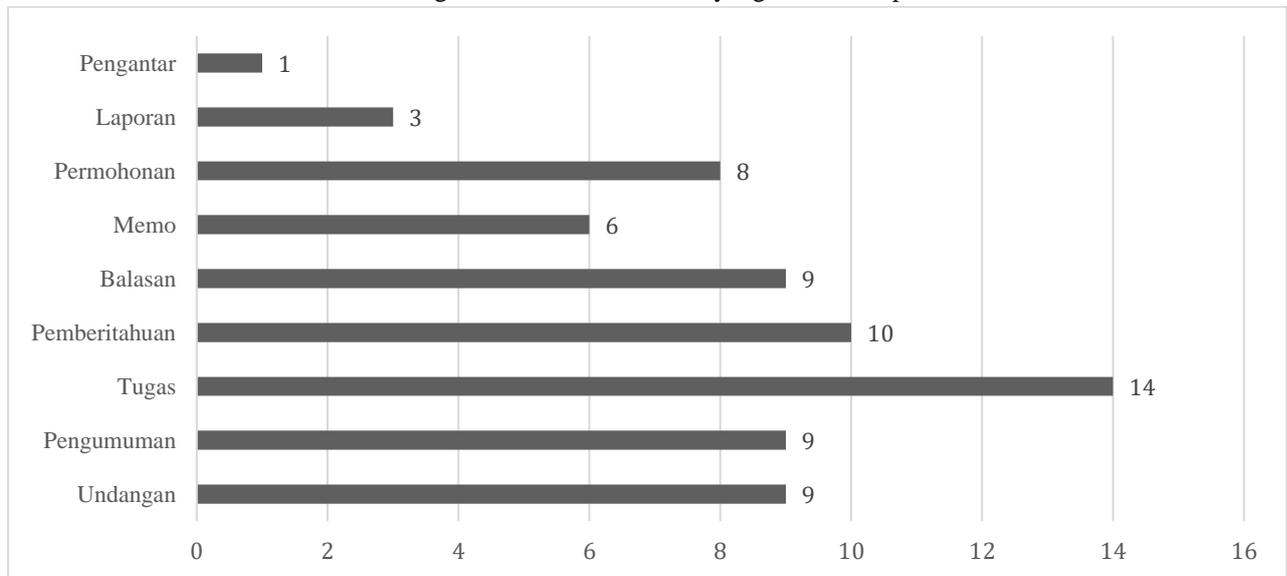
Sumber: Data penelitian diolah (2022)

Dari tabel di atas, terdapat 4 subsistem yang masuk kategori rendah melakukan kegiatan korespondensi, yaitu Lembaga Penguatan Nilai Universitas (LPNU), Kantor Urusan Internasional (KUI), Pusat Studi Kurikulum Dasar (PSKD), dan Pusat Data dan Informasi (PDI). Keempat subsistem tersebut mengeluarkan surat dinas di bawah 100 surat pada tahun 2020. Sedangkan subsistem yang masuk kategori sedang dalam kegiatan korespondensi yaitu antara 101 sampai 1.000 ada 10 subsistem. Subsistem tersebut adalah HUMAS, Sentra Kekayaan Intelektual, Perpustakaan, Lembaga Pengembangan dan Kerja Sama, Fakultas Kewirausahaan, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP), Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat, Sekolah Pascasarjana, Fakultas Vokasi, dan Fakultas Ilmu Komunikasi. Selanjutnya subsistem yang masuk kategori tinggi dalam melakukan aktivitas korespondensi, yaitu antara 1.001-2.000 ada 7 subsistem. Subsistem yang masuk kategori tinggi dalam frekuensi kegiatan korespondensinya adalah Fakultas Farmasi, Fakultas Keperawatan, Biro Administrasi Umum, Fakultas Teknologi Pertanian, Fakultas Teknik, Fakultas Kedokteran, dan Fakultas Psikologi. Terdapat 1 subsistem yang masuk kategori sangat tinggi karena dalam satu tahun mengeluarkan lebih dari 3.000 surat dinas. Subsistem tersebut adalah Fakultas Bisnis.

Peneliti menanyakan mengenai surat-surat yang dibuat oleh para responden. Pilihan yang peneliti sediakan meliputi undangan, pengumuman, surat tugas, pemberitahuan, surat balasan, memo serta jawaban terbuka. Responden bisa memilih seluruh pilihan jawaban dan menambahkan

jenis surat yang belum ada di jawaban terbuka. Pada jawaban terbuka responden menambahkan surat permohonan, laporan dan pengantar. Berikut tabel rangkuman jawaban responden.

Grafik 1
Rangkuman Jenis-Jenis Surat yang Dibuat Responden

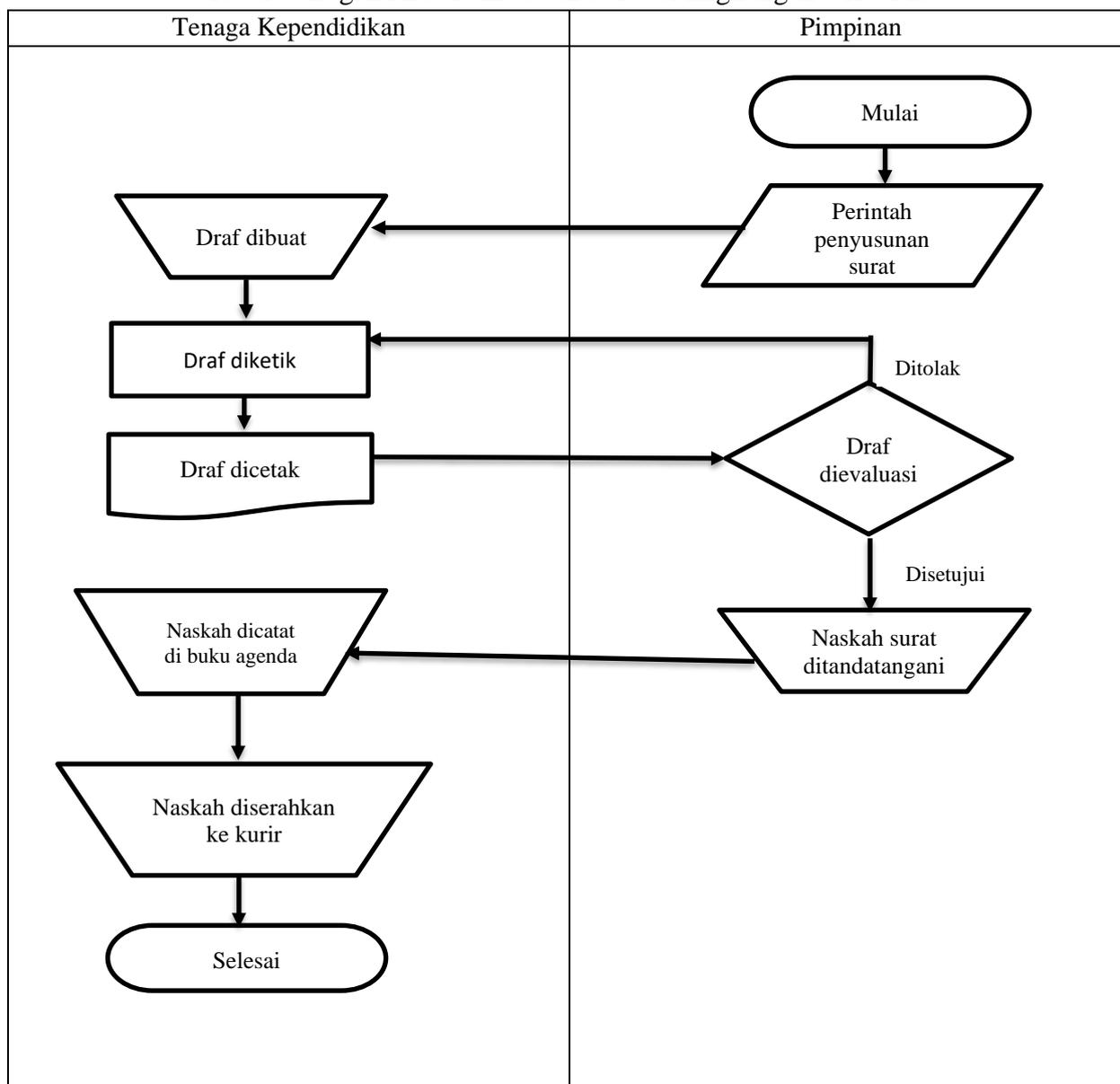


Sumber: Data penelitian diolah (2022)

Dari jawaban-jawaban responden yang sudah dirangkum dalam tabel di atas, nampak bahwa surat-surat yang paling sering (≥ 10) dikerjakan oleh responden adalah surat tugas dan pemberitahuan. Surat yang kadang-kadang (6-9) dikerjakan adalah balasan, pengumuman, undangan, dan permohonan. Sedangkan surat jarang (≤ 5) dikerjakan oleh responden adalah memo, laporan, dan pengantar.

Peneliti bertanya mengenai tahapan pembuatan surat di subsistem responden. Para responden di setiap subsistem memiliki tahapan pembuatan surat yang beragam, namun pola umumnya adalah sebagai berikut ini (1) ada permintaan pembuatan surat dari pimpinan; (2) petugas tenaga kependidikan pembuat surat merancang draf surat; (3) petugas menunjukkan draf tersebut kepada pimpinan untuk dievaluasi juga diberi masukan; (3) draf diperbaiki sesuai masukan pimpinan; (4) draf yang sudah disetujui pimpinan diketik di komputer dan dicetak menjadi naskah surat; (4) naskah surat dimintakan tanda tangan pimpinan dan diberi stempel; (5) surat dicatat dalam agenda surat keluar; (6) surat dikirim melalui kurir. Untuk mempermudah pemahaman berikut ini tabel 4. bagan arus (*flowcart*) pembuatan surat di lingkungan UKWMS sesuai jawaban responden.

Tabel 4. Bagan Arus Pembuatan Surat di lingkungan UKWMS



Sumber: Data penelitian diolah (2022)

Selanjutnya peneliti bertanya mengenai bagaimana cara para responden mempelajari kegiatan korespondensi. Pilihan yang disediakan adalah (1) diajari oleh rekan; (2) mencontoh dari surat yang pernah dibuat; (3) mencontoh dari surat yang pernah didapat; (4) mencontoh surat di internet, (5) mengikuti templat yang sudah ada, serta pilihan terbuka. Dari jawaban responden tersebut diketahui bahwa terbanyak responden menjawab bahwa mereka mencontoh dari surat yang pernah dibuat, persentasenya mencapai 72,7% dari seluruh responden. Pilihan terbanyak berikutnya adalah diajari oleh rekan dan mengikuti templat yang sudah ada. Pilihan itu mencapai 50%. Selanjutnya pilihan mencontoh surat yang pernah didapat sebanyak dipilih oleh 40,9% responden. Sedangkan mencontoh surat di internet dipilih oleh 13,6%. Selanjutnya pilihan terbuka diisi dengan jawaban (1) selama ini mengikuti panduan dari WR 2, (2) untuk penomoran surat, mengikuti penomoran surat dari universitas, (3) dari kuliah di FNGIS (Fakultas Non-Gelar Ilmu Sosial), jawaban itu masing-masing diisi oleh 4,5%.

Dari jawaban responden di atas diketahui pada umumnya responden tidak memiliki dasar korespondensi. Sehingga, ketika mereka diminta membuat surat mereka mencontoh dari surat yang sudah ada. Pilihan tersebut menjadi pilihan terbanyak. Padahal ketika karyawan tidak memiliki dasar pengetahuan mengenai korespondensi ada potensi surat yang dibuat menjadi keliru dan ruwet.

Barus (2012) mengungkapkan terdapat dua fenomena permasalahan umum yang biasa ditemukan dalam dunia korespondensi. Pertama, adanya surat-surat yang relatif ruwet. Keruwetan atau kerumitan surat terbaca dalam pengungkapan tujuan surat yang kurang baik dan cenderung berbelit-belit. Biasanya penulis menggunakan bentuk surat yang kurang atau tidak tepat. Serta bisa juga penulis menggunakan bahasa yang tidak efektif dan efisien. Permasalahan kedua, karena adanya pegawai-pegawai baru di bagian administrasi. Pegawai baru yang tidak berpengalaman sering kewalahan dalam menangani pembuatan, pengiriman, dan pengarsipan surat.

Peneliti menanyakan kepada narasumber tentang permasalahan yang dihadapi ketika melakukan tugas korespondensi. Berikut ini tabel yang berisi rangkuman dari jawaban-jawaban narasumber serta pembagian lingkup permasalahannya yang telah penulis buat untuk mengidentifikasi permasalahan responden. Peneliti membagi dalam 3 lingkup permasalahan yaitu pembuatan surat, pengarsipan surat, dan pengiriman surat.

Tabel 5. Bentuk Permasalahan dan Jenis Tahapan Permasalahan

Bentuk Permasalahan	Lingkup Permasalahan		
	Pembuatan	Pengarsipan	Pengiriman
Pimpinan kadang kurang teliti untuk mengecek isi surat sehingga kadang harus revisi sampai beberapa kali.	√		
Proses surat terkadang tidak sesuai <i>jobdesc.</i>	√		
Surat terkirim kadang terlambat			√
Adanya surat dengan nomor surat yang sama yang dikirim secara daring dan luring oleh Unit Kerja, sehingga ada double surat menjadi mubazir.		√	
Adanya ketidakjelasan pada biro-biro dalam penerimaan surat dari unit kerja, misalkan: BAU membuat <i>link bitly</i> untuk pengiriman surat, namun akhir-akhir ini beberapa surat tidak diproses karena ternyata tidak masuk ke <i>link</i> tersebut, padahal kami sudah mengirimnya; lalu BAAK menerima surat via email ditujukan kepada Kabag sesuai dengan bidang surat, di-cc-kan ke Kepala BAAK, namun apabila kami melakukan kesalahan dalam pengiriman surat ke Kabag yang bukan bidangnya, surat tidak diproses, sekalipun surat di-cc-kan ke Ka. BAAK. Akibatnya: Kami sekarang mengirim surat secara luring seperti biasa melalui Kurir Universitas.			√
Sehubungan dengan adanya ketidakseragaman pengiriman surat, jadi ada yang dikirim secara daring dan ada yang dikirim secara luring, maka pengarsipan kami pun menjadi tidak runtut. Sehingga Ordner kami selama pandemi, relatif tidak terisi secara lengkap, karena sebagian besar ada di <i>Arsip Digital Google Drive</i> KTU.		√	

Adanya kesalahan penomoran surat dari unit kerja, misalkan pusat mengirim surat dengan nomor surat Rektorat kode WM01, sehingga membingungkan dalam pengagendaan surat. Adanya pusat di bawah lembaga yang mengirimkan surat dengan kode surat Lembaga, dan kemudian di siter agenda surat tidak ditemukan Pusat tsb, ini juga membingungkan pengagendaan surat masuk.		√	
Adanya penugasan surat dari pimpinan yang nomor suratnya harus di- <i>backdated</i> sehingga menyulitkan di siter agenda surat keluar, karena nomor surat berlanjut dengan nomor yang baru. Sehingga nomor surat <i>backdated</i> sulit melacak di siter agenda surat keluar.		√	
Secara umum tidak ada masalah. Hanya untuk penyimpanan arsip <i>hardcopy</i> yang membutuhkan banyak ruang.		√	
Tidak ada masalah hanya penyimpanan <i>hardcopy</i> surat memerlukan tempat yang banyak.		√	
Pencarian surat masuk dan surat keluar (yang sudah lama)		√	
Saat adanya PPKM terjadinya <i>misscommunication</i> dengan yang tertuju, admin merasa <i>file</i> sudah dikirimkan dan sudah ada bukti pengiriman. Namun, penerima tidak merasa mendapatkan pesan yang dikirim oleh admin dan menjadi kesalahpahaman antara pengirim dan penerima.			√
Membuat format surat, tata penulisan dan alur dalam kegiatan surat menyurat.	√		
Kadang terkendala tanda tangan pimpinan yang tidak langsung di hari itu (luring).	√		
Di fakultas kami multiprodi, tapi hanya surat masuk dan keluar untuk fakultas yang bisa diakomodasi di siter.		√	
Pengarsipan yang tidak segera dilakukan.		√	
Proses disposisi yang memerlukan waktu.			√

Sumber: Data penelitian diolah (2022)

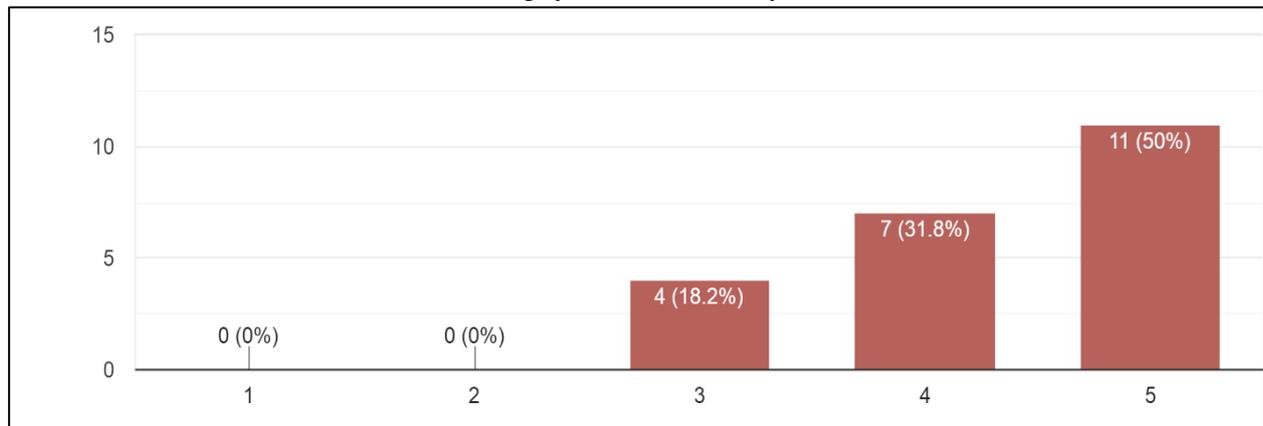
Dari pengelompokan tiga lingkup permasalahan kegiatan korespondensi responden diketahui bahwa proses pengarsipan surat menjadi permasalahan yang paling banyak dihadapi para responden dengan sebanyak 9 kali. Kendala dalam pengarsipan surat dikarenakan ada dua jenis surat (*hardcopy* dan *softcopy*) yang diterima serta kerancuan pengkodean dan penomoran surat. Kendala tersebut terkait dengan cara dan waktu pengarsipan surat, cara penyimpanan surat baik *hardcopy* maupun *softcopy*, cara penemuan kembali surat.

Permasalahan selanjutnya terkait dengan pembuatan surat, dipermasalahkan sebanyak 4 kali. Serta kendala dalam proses pengiriman surat juga dipermasalahkan sebanyak 4 kali. Kendala dalam pembuatan surat terkait dengan kejelasan tugas yang diberikan dan cara pembuatan surat mulai dari format, tatacara penulisan, sampai alur surat. Sedangkan mengenai pengiriman surat, kendalanya adalah pada cara pengiriman surat yang bisa menimbulkan kesalahpahaman dan surat terlambat sampai pada penerima surat.

Penulis selanjutnya bertanya mengenai pengalaman responden dalam berkorespondensi, apakah mereka sudah pernah mendapatkan pelatihan korespondensi. Ternyata sebanyak 64%

responden belum pernah mendapatkan pelatihan korespondensi. Sedangkan 36% responden sudah pernah mendapatkan karena mereka alumni dari jurusan sekretari atau administrasi bisnis. Kepala BAU, menjelaskan bahwa selama ini memang belum pernah ada pelatihan korespondensi. Responden mengakui pentingnya pelatihan korespondensi atau penyusunan surat. Berikut tabel dari pertanyaan tentang seberapa penting adanya pelatihan penyusunan surat di UKWMS.

Grafik 2. Pentingnya Pelatihan Penyusunan Surat

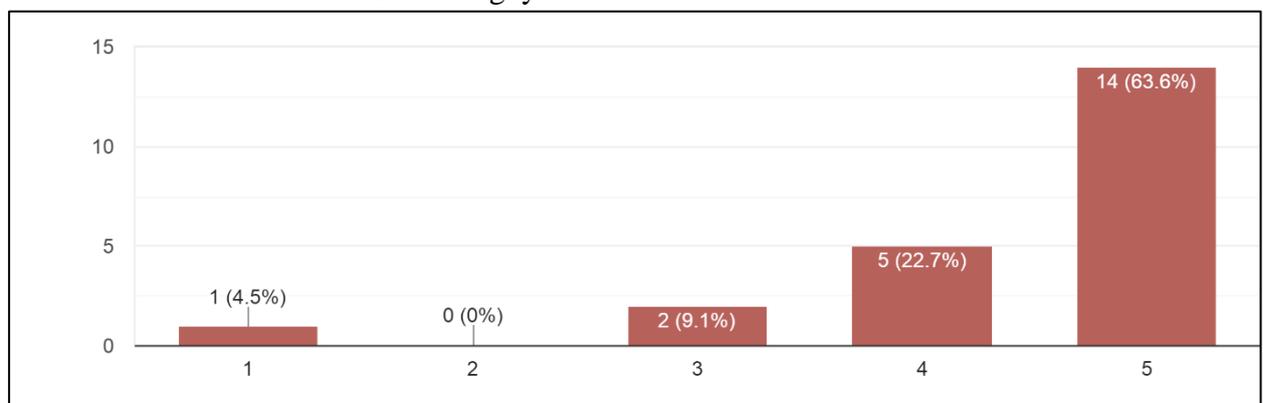


Sumber: Data penelitian diolah (2022)

Mayoritas responden menjawab penting adanya pelatihan penyusunan surat. Responden yang memilih sangat penting mencapai 50%, memilih penting mencapai 31,8%, sedangkan 18,2% memilih netral. Tidak ada responden yang menjawab tidak penting. Dari jawaban responden tersebut nampak bahwa tenaga kependidikan di UKWMS membutuhkan adanya pelatihan penyusunan surat untuk membantu tugas mereka dalam menjalankan aktivitas korespondensi.

Dalam pelatihan penyusunan surat tentu yang harus dibahas adalah aturan-aturan atau kaidah-kaidah dalam pembuatan surat. Aturan tersebut perlu dibuat dalam pedoman atau panduan yang disahkan secara resmi oleh pimpinan dan berlaku secara menyeluruh di lingkup UKWMS. Sehingga penulis ingin mengetahui bagaimana pendapat responden terhadap keberadaan pedoman atau panduan tata surat di lingkungan UKWMS. Berikut ini grafik jawaban responden.

Grafik 3. Pentingnya Pedoman Tata Surat di UKWMS



Sumber: Data penelitian diolah (2022)

Sebagian besar responden menyatakan persetujuannya bahwa adanya pedoman tata surat di lingkungan UKWMS itu penting. Gabungan dari jawaban sangat penting (63,6%) dan jawaban

penting (22,7%) mencapai 86,3%. Sedangkan yang menjawab sangat tidak penting ada 4,5% dan menjawab netral ada 9,1%. Mayoritas responden memahami bahwa adanya buku pedoman akan sangat membantu mereka dalam aktivitas korespondensi di subsistem mereka. Ketiadaan pedoman tata surat membuat aktivitas surat menyurat di UKWMS bisa menghambat aktivitas korespondensi, terutama bagi tenaga kependidikan baru yang belum memahami bagaimana aturan menyusun surat di subsistemnya.

Mayoritas responden menyatakan bahwa subsistem mereka tidak memiliki buku pedoman, persentasenya mencapai 72,7%. Sedangkan minoritas menjawab sudah memiliki yaitu 27,3%. Dari jawaban responden yang memiliki tersebut, peneliti ingin mengetahui lebih lanjut buku pedoman seperti apa yang sudah dimiliki oleh responden. Dua responden mengirimkan file pedoman tata surat buatan Akademi Sekretari Widya Mandala Surabaya (Akse WMS) tahun 2000, satu responden mengirimkan surat dari Biro Administrasi Umum (BAU) tahun 2015 berupa surat petunjuk penomoran surat dan pengkodean surat yang berlaku di UKWMS. Buku pedoman tata surat dari Akademi Sekretari Widya Mandala Surabaya yang dibuat sudah 20 tahun lalu tentu memerlukan pembaharuan dan penyesuaian yang bisa mengakomodir perkembangan kemajuan teknologi dan ilmu korespondensi. Selain itu, tentu lebih baik suatu institusi memiliki buku pedoman sendiri. Sedangkan buku petunjuk penomoran surat dan pengkodean surat yang berlaku di UKWMS bukan merupakan buku pedoman tata surat tetapi berupa aturan-aturan penomoran dan pengkodean surat. Sehingga semakin jelas bahwa UKWMS belum memiliki pedoman dalam penyusunan surat resmi.

F. KESIMPULAN

Korespondensi di subsistem-subsistem UKWMS berlangsung secara intens. Namun, UKWMS tidak memiliki pedoman atau panduan tata surat, sehingga tenaga kependidikan harus mencari cara sendiri ketika membuat surat. Cara yang dilakukan responden seperti mencontoh dari surat yang pernah dibuat, meminta diajari oleh rekan kerja, mengikuti templat yang sudah ada, serta mencontoh surat yang pernah didapat atau dari internet. Permasalahan yang dialami tenaga kependidikan baru untuk dapat mengerjakan tugas pembuat surat diatasi dengan cara mendapatkan pendampingan dari rekan kerja, membiarkan tenaga kependidikan baru berusaha mempelajari sendiri, dan mempersilakan tenaga kependidikan baru bertanya kepada pimpinan.

Permasalahan dalam korespondensi yang terjadi di UKWMS paling banyak terjadi di lingkup pengarsipan surat. Kendala tersebut terkait dengan cara dan waktu pengarsipan surat, cara penyimpanan surat baik *hardcopy* maupun *softcopy*, dan cara penemuan kembali arsip surat. Permasalahan berikutnya terkait dengan pembuatan surat dan pengiriman surat. Kendala dalam pembuatan surat terkait dengan kejelasan tugas pimpinan dan cara pembuatan surat mulai dari format, tatacara penulisan, sampai alur surat. Sedangkan mengenai pengiriman surat, kendalanya adalah pada cara pengiriman surat yang bisa menimbulkan kesalahpahaman dan keterlambatan surat.

Kondisi tersebut disadari oleh para tenaga kependidikan merupakan suatu permasalahan, sehingga mayoritas responden (81,8%) sependapat bahwa dibutuhkan adanya pelatihan korespondensi bagi tenaga kependidikan. Pelatihan korespondensi atau tata surat tersebut bertujuan untuk memberikan pengetahuan dan keterampilan mengenai tata surat yang baik di lingkup UKWMS. Dalam pelatihan korespondensi bisa dibahas mengenai aturan-aturan atau kaidah-kaidah dalam pembuatan surat. Aturan tersebut perlu dibuat dalam pedoman atau panduan

yang disahkan secara resmi oleh pimpinan dan berlaku secara menyeluruh di lingkup UKWMS. Sehingga keberadaan pedoman atau panduan tata surat di lingkungan UKWMS menjadi sangat penting. Selama ini, UKWMS belum memiliki pedoman tata surat yang baku dan disahkan oleh pimpinan UKWMS. Mayoritas responden (86,3%) setuju bahwa pedoman tata surat itu penting untuk mendukung tugas mereka dalam menyusun surat. Bisa disimpulkan bahwa adanya pelatihan korespondensi dan pedoman tata surat merupakan kebutuhan tenaga kependidikan di UKWMS dalam pelaksanaan tugas korespondensi.

G. SARAN

Penelitian ini ingin mengetahui kebutuhan tenaga kependidikan UKWMS dalam berkorespondensi. Peneliti selanjutnya yang tertarik untuk memperdalam kajian ini bisa menggali lebih dalam mengenai penyusunan pedoman tata surat yang sesuai dengan institusi UKWMS.

DAFTAR PUSTAKA

- Arlita, A.R dan Nelisa, M. 2013. "Problematika Korespondensi Resmi Bagi Pegawai Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Tanah Datar". *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan*. Vol 2, No. 1. 267-275. DOI: <https://doi.org/10.24036/2332-0934>
- Asnawi, A. 2017. *Pentingnya Korespondensi yang Baik untuk Menunjang Kegiatan Bisnis di PT Galic Bina Mada Surabaya*. Laporan Hasil Penelitian Mandiri. Surabaya: Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Dr. Soetomo.
- Barus, S. 2012. *Korespondensi Indonesia*. Medan: USU Press.
- Daryanto dan Abdullah. 2013. *Pengantar Ilmu Manajemen dan Komunikasi*. Jakarta: PT Prestasi Pustakarya.
- Depdiknas. 2003. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional*. Jakarta: Depdiknas.
- Finoza, L. 2009. *Aneka Surat Sekretaris dan Bisnis Indonesia*. Jakarta: Diksi Insan Mulia
- Indriantoro, N. dan Supomo B. 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*, Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFY Yogyakarta.
- Irianto, Heru dan Bungin, B. 2001. *Pokok-Pokok Penting Tentang Wawancara*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. 2021. *Permen PANRB Nomor 21 tahun 2021 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi*. Jakarta: KemenPANRB.
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. 2021. *Permendikbud Nomor 3 Tahun 2021 tentang Tata Naskah Dinas Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan*. Jakarta: Kemendikbud.
- Korespondensi. 2016. Pada KBBI Daring. Diambil 24 Agustus 2022, dari <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/korespondensi>.
- Moekijat. 1997. *Administrasi Perkantoran*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Rukajat, A. 2018. *Pendekatan Penelitian Kuantitatif: Quantitatif Research Approach*. Yogyakarta: Deppublish.
- Sarbani, Y. A. 2021. "Perilaku Sekretaris Dalam Berkorespondensi Digital". *Jurnal Administrasi dan Kesekretarisan*, Vol. 6 No. 124-146. DOI: <https://doi.org/10.36914/jak.v6i2>
- Sedarmayanti. 1997. *Tugas dan Pengembangan Sekretaris*. cetakan 4, Bandung: CV Mandar Maju.

- Selfiana, Trigunadi, A., dan Widiawati, K. 2022. “Pelatihan Luring Surat Menyurat Guru dan Tenaga Kependidikan Anak Usia Dini Kecamatan Mustika Jaya”. *Jurnal Karya untuk Masyarakat*, Vol. 3, No. 1, 46-57.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suyatno. 2013. “Serba-Serbi Surat Dinas dan Permasalahannya”. *Lensa: Kajian Kebahasaan, Kesusastraan, dan Budaya*, Vol. 5 No. 2. (155-160).
- Umar, H. 2013. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* Edisi Kedua. Jakarta: Rajawali Pers.
- Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. 2021. *Laporan Tahunan Rektor Tahun Akademik 2020/2021*. Surabaya: Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.