

PERSEPSI PENSYARAH BAHASA BERKENAAN GAYA BAHASA SURAT RASMI: SEJAUH MANA PENULISAN SURAT RASMI MENJADI SUATU MASALAH KEPADA MEREKA?

**Nur Afiqah Ab. Latif¹, Noraziah Mohd Amin², Che Nooryohana Zulkifli³,
Dr. Mah Boon Yih⁴, Raja Rosila Raja Berahim⁵, Melati Desa⁶**

1. Academy of Language Studies, Universiti Teknologi MARA (UiTM), Pulau Pinang, Malaysia; 2. Academy of Language Studies, Universiti Teknologi MARA (UiTM), Pulau Pinang, Malaysia; 3. Academy of Language Studies, Universiti Teknologi MARA (UiTM), Pulau Pinang, Malaysia; 4. Academy of Language Studies, Universiti Teknologi MARA (UiTM), Pulau Pinang, Malaysia; 5. Academy of Language Studies, Universiti Teknologi

MARA (UiTM), Pulau Pinang, Malaysia;
1. Academy of Language Studies, Universiti
Teknologi MARA (UiTM), Pulau Pinang, Malaysia

n.afiqah@ppinang.uitm.edu.my;
noraziahm.amin@gmail.com/noraziahm@ppinang.uitm.edu.my;
yoezulkifli@ppinang.uitm.edu.my;
mahboonyih@gmail.com
rosilaberahim@yahoo.com; melatidesa@hotmail.com

ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk meninjau persepsi para pensyarah di Akademi Pengajian Bahasa (APB) UiTM Cawangan Pulau Pinang berkaitan masalah dalam penulisan surat rasmi yang melibatkan gaya bahasa. Gaya bahasa merupakan elemen yang paling penting dalam penulisan surat rasmi kerana ianya boleh memberi kesan kepada penerimaan sesuatu surat itu. Jika gaya bahasa yang digunakan adalah tidak tepat, maka ianya boleh juga mengakibatkan salah faham di antara pengirim dan penerima surat dan seterusnya menyebabkan sesuatu program itu tertanggung akibat kesalahan surat. Kaedah kajian yang digunakan adalah berbentuk deskriptif yang melibatkan analisis dapatan data daripada borang soal selidik yang diedarkan kepada 30 orang responden. Data yang dikumpul dianalisis menggunakan perisian SPSS versi 23. Dapatan kajian menunjukkan bahawa para pensyarah sememangnya mengalami kekeliruan berkenaan gaya bahasa dalam penulisan surat rasmi dan peratusan tertinggi menunjukkan majoriti pensyarah yang bersetuju bahawa mereka keliru tentang penggunaan slogan/moto yang betul dalam penulisan surat rasmi. Kajian ini diharap dapat membantu penyelidik dalam menyediakan satu kaedah penyelesaian untuk memudahkan para pensyarah di APB UiTM Cawangan Pulau Pinang dalam penulisan surat rasmi.

Keywords: *Penulisan surat rasmi, gaya bahasa*

1.0 PENGENALAN

Akademi Pengajian Bahasa UiTM Cawangan Pulau Pinang merupakan jabatan bahasa yang sering mengadakan aktiviti-aktiviti serta program bagi meningkatkan produktiviti staf di samping kecemerlangan para pelajar. Bagi menjalankan program-program jabatan ini, pelbagai jenis surat dan dokumentasi yang perlu disediakan untuk mendapatkan persetujuan ataupun maklum balas dari pihak-pihak yang terlibat. Namun begitu, proses penyediaan surat dan dokumentasi ini sering kali menjadi suatu beban yang mengakibatkan para pensyarah cenderung untuk tidak melibatkan diri dalam apa-apa program. Ini kerana, mereka perlu mengambil masa yang lama untuk mengarang surat akibat daripada kekeliruan tentang gaya bahasa yang betul dalam penulisan surat. Selain itu, para pensyarah ini juga berasa kecewa apabila surat yang telah disiapkan tidak diterima dan memerlukan pembetulan. Oleh itu, kajian ini bertujuan untuk mendapatkan kepastian dan bukti kukuh berkenaan masalah-masalah sebenar yang dihadapi oleh para pensyarah di Akademi Pengajian Bahasa (APB) UiTM Cawangan Pulau Pinang dalam urusan penulisan surat rasmi dari segi penggunaan bahasa, pihak penyelidik telah menjalankan kajian tinjauan masalah yang melibatkan 30 orang pensyarah di jabatan tersebut.

1.1 Pernyataan Masalah Kajian

Hasnah (2018) menjelaskan antara kesalahan bahasa yang berlaku dalam penulisan surat rasmi yang biasa dilihat adalah aspek ejaan, tanda baca, morfologi, dan sintaksis. Menurut Hasnah (2018) kesalahan penggunaan bahasa Melayu dalam penulisan surat rasmi berlaku disebabkan oleh sikap penulis yang sentiasa beranggapan bahawa bahasa yang digunakan sudah betul dan telah menjadi amalan atau kelaziman sesuatu pihak. Hal ini menunjukkan peranan persepsi penulis surat rasmi terhadap bahasa Melayu telah mempengaruhi cara penulisan mereka. Nik Safiah Karim (1992) menyatakan bahawa penggunaan bahasa Melayu yang salah pada peringkat formal apabila bahasa itu digunakan untuk tujuan rasmi seperti dalam penulisan surat rasmi kerajaan akan memberi implikasi yang besar jika kesalahan-kesalahan ini dibiarkan terus berlaku kerana secara terancang kita sedang dalam proses menghasilkan generasi yang akan menggunakan bahasa Melayu yang salah.

Analisis Kesalahan Bahasa dalam penulisan bahasa Melayu oleh Zaliza (2017) pula mendapati antara kesalahan bahasa yang kerap dilakukan oleh penulis bahasa Melayu adalah berkaitan sintaksis, semantik dan morfologi. Menurut Zaliza (2017) antara faktor penyumbang berlakunya kesalahan penggunaan gaya bahasa adalah berkaitan dengan sikap dan persepsi penulis tersebut terhadap bahasa Melayu. Oleh itu kajian ini dilakukan bagi mengenal pasti persepsi pensyarah APB, UiTM Pulau Pinang terhadap aspek gaya bahasa dalam penulisan surat rasmi, adakah menjadi suatu masalah kepada mereka ataupun sebaliknya.

1.2 Objektif Kajian

Sesuatu kajian yang dilakukan adalah tidak lengkap tanpa objektif yang ingin dicapai. Objektif kajian ini adalah seperti berikut:

- 1) Untuk mengenal pasti persepsi pensyarah APB UiTM Cawangan Pulau Pinang berkenaan masalah dalam penulisan surat rasmi dari segi gaya bahasa.
- 2) Untuk mengenal pasti masalah yang paling rumit berkaitan gaya bahasa dalam penulisan surat rasmi.

1.3 Persoalan Kajian

Persoalan kajian ini telah dibentuk berdasarkan objektif kajian yang telah ditetapkan. Berikut ialah persoalan kajian:

- 1) Apakah persepsi pensyarah APB UiTM Cawangan Pinang Pinang berkenaan masalah dalam penulisan surat rasmi dari segi gaya bahasa?
- 2) Apakah masalah yang paling rumit berkaitan gaya bahasa dalam penulisan surat rasmi?

1.4 Kepentingan Kajian

Kajian ini perlu dijalankan agar penyelidik dapat mengenal pasti keparahan masalah-masalah penulisan surat dari segi gaya bahasa. Ianya amat penting kerana dengan adanya data berkaitan, penyelidik seterusnya dapat mencari jalan penyelesaian yang tepat dan sesuai dengan permasalahan yang dikenalpasti. Ini kerana masalah gaya bahasa dalam penulisan surat rasmi meliputi pelbagai aspek dan sekiranya data keparahan masalah yang tepat diperolehi, penyelidik akan menyediakan jalan penyelesaian mengikut peratusan masalah atau kekeliruan yang tertinggi. Dengan adanya suatu jalan penyelesaian, ini sudah pasti dapat memudahkan lagi urusan penulisan surat rasmi oleh para pensyarah di APB UiTM Cawangan Pulau Pinang.

2.0 ULASAN LITERATUR

2.1 Tugas Penyediaan Surat Rasmi di Sektor Kerajaan di Malaysia

Azhar (2016) mendefinisikan surat rasmi sebagai surat yang dikeluarkan oleh jabatan sektor awam atau sektor swasta untuk pelanggan dengan pelbagai tujuan. Tugas penyediaan surat rasmi di sektor awam telah dibahagikan mengikut jawatan, jenis surat dan kepada siapa surat rasmi tersebut dihantar (JPA, 2007). Panduan Pengurusan Pejabat (2007) menjelaskan surat rasmi adalah dokumen atau rekod rasmi kerajaan yang perlu ditulis secara jelas, tepat dan ringkas supaya mesej dapat disampaikan dengan berkesan.

Garis Panduan Penulisan Surat Rasmi Universiti Teknologi Malaysia (2017) menyatakan penyediaan surat rasmi perlu menggunakan kaedah “piramid terbalik”. Hirarki kaedah penulisan surat rasmi berbentuk “piramid terbalik” merujuk kepada bahagian atas “piramid” yang dimulakan dengan pendahuluan, diikuti oleh tujuan surat, seterusnya bahagian akhir ialah penyataan tentang kesimpulan dan ucapan terima kasih penulis. Secara umumnya format yang digunakan oleh institusi kerajaan adalah sama, termasuk garis panduan daripada UTM ini.

Panduan Pengurusan Pejabat (2007) yang disediakan oleh Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA) Malaysia telah meyenaraikan tugas penyediaan surat rasmi sebagai salah satu tugas yang perlu dipatuhi oleh kakitangan kerajaan yang berkaitan. Arahan melalui Panduan Pengurusan Pejabat (2007) menjelaskan bahawa kakitangan yang bertanggungjawab menguruskan penyediaan surat hendaklah memastikan semua surat yang hendak dihantar keluar adalah salinan asal yang lengkap dengan tarikh, nombor rujukan fail, alamat yang betul dan tepat, lampiran (jika ada) dan telah ditandatangani oleh pegawai yang bertanggungjawab. Prosedur penyediaan dan edaran surat rasmi kerajaan adalah aspek penting yang diberi perhatian serius oleh kerajaan (JPA, 2007).

2.2 Kepentingan Pengetahuan Penulisan Surat Rasmi bagi Sektor Kerajaan di Malaysia

Surat rasmi merupakan salah satu cara perhubungan yang penting di antara agensi kerajaan dengan agensi kerajaan yang lain dan orang ramai (JPM, 2010). Pengetahuan penulisan surat rasmi yang baik amat penting kerana surat rasmi merupakan wakil sesebuah institusi atau individu kepada penerima surat tersebut (Sulaiman & Ahmad, 2005).

Garis Panduan Format Penulisan Rasmi (2017) yang dikeluarkan oleh Universiti Teknologi MARA (UiTM) menyatakan kepentingan penulisan surat rasmi yang baik kerana surat rasmi ialah cerminan peribadi seorang penulis, sekiranya penulis menulis atas nama jabatan atau organisasi, surat rasmi akan membawa citra organisasi tersebut. Oleh itu pemilihan laras bahasa surat rasmi yang melibatkan antaranya ialah penggunaan kata ganti nama diri, penggunaan perkataan atau ungkapan khusus, penanda wacana dan sebagainya perlu dilakukan secara teliti agar pemilihan unsur dan struktur tertentu yang digunakan dalam bahasa menepati matlamat surat tersebut ditulis dan kepada siapa surat tersebut ditujukan (Garis Panduan Format Penulisan Rasmi, 2017).

Menurut Awang Sariyan (2016) kemahiran penulisan surat rasmi yang telah dibincangkan sebagai antara tajuk penting dalam mata pelajaran Bahasa Melayu di sekolah mampu memberi pendedahan awal kepada para pelajar tentang kepentingan surat rasmi. Pengetahuan penulisan surat rasmi bukan sahaja berkaitan format yang berben-tuk teknikal malah melibatkan aspek gaya bahasa perlu ditandai dengan laras bahasa surat rasmi (Awang Sariyan, 2016).

Sektor kerajaan di Malaysia telah mensyaratkan setiap kakitangan kerajaan wajib mendapat kelulusan mata pelajaran Bahasa Melayu di peringkat Sijil Pelajaran Malaysia (Surat Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 1 Tahun 2002). Hal ini antara lain bagi memastikan pengetahuan Bahasa Melayu kakitangan awam berada pada tahap yang terbaik.

2.3 Peraturan Umum Gaya Bahasa Penulisan Surat Rasmi di Sektor Kerajaan di Malaysia

Unit Pemodenan Tadbiran Dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU), Jabatan Perdana Menteri melalui Arahan Pentadbiran Ketua Pengarah Mampu Bilangan 5 Tahun 2014 telah menyatakan penulisan surat rasmi di sektor awam di Malaysia perlu menggunakan format yang seragam agar memudahkan penerima untuk memahami mesej yang hendak disampaikan. Surat rasmi di sektor awam berperanan sebagai medium komunikasi utama untuk menyampaikan maklumat, arahan, keputusan, memohon maklumat, pertimbangan dan kelulusan selain daripada memo dan e-mail (MAMPU, 2014).

Oleh itu MAMPU sebagai agensi kerajaan yang bertanggungjawab untuk meningkatkan keberkesanan komunikasi dalaman dan luaran di sektor awam telah menyediakan format khusus sebagai panduan kepada kakitangan awam semasa penulisan surat rasmi. Aspek format yang ditetapkan oleh MAMPU (2014) selari dengan format yang telah dinyatakan melalui Surat Pekeliling Am Bilangan 1 Tahun 2013 oleh Jabatan Perdana Menteri Malaysia kepada semua Ketua Setiausaha Kementerian, Ketua Jabatan Persekutuan, Yang Berhormat (YB) Setiausaha Kerajaan Negeri, Pihak Berkuasa Berkanun Persekutuan dan Negeri, serta Pihak Berkuasa Tempatan. Secara amnya, surat rasmi kerajaan hendaklah mengandungi elemen seperti kepala surat (letterhead), nombor rujukan, tarikh, nombor faksimile, nama dan alamat penerima, panggilan hormat penerima atau kata sapaan, tajuk, isi kandungan, pengakhiran surat, muka surat; dan lampiran (MAMPU,2014). Berdasarkan buku Gaya Dewan (1995) aspek gaya bahasa dalam penulisan surat rasmi ini termasuklah perkara berkaitan tatabahasa, ejaan, serta tanda baca.

Berkaitan aspek bahasa pengantar yang digunakan dalam surat rasmi kerajaan pula, Surat Pekeliling Am (2013) telah menetapkan penggunaan Bahasa Melayu sahaja kecuali ketika berurusan dengan agensi-agensi antarabangsa, dibenarkan penggunaan dwibahasa iaitu Bahasa Melayu dan Bahasa Inggeris.

3.0 METODOLOGI

3.1 Reka Bentuk Penyelidikan

Reka bentuk kajian ini adalah berbentuk deskriptif yang melibatkan analisis dapatan data daripada borang soal selidik yang diedarkan kepada para responden.

3.2 Instrumen

Kajian ini dilakukan dengan mengedarkan borang soal selidik kepada para responden yang terlibat. Borang soal selidik ini mengandungi 40 soalan (item) yang disusun mengikut 5 topik permasalahan penulisan surat rasmi iaitu: 1) format surat rasmi, 2) gaya bahasa surat rasmi, 3) maklumat yang perlu dimasukkan dalam surat rasmi, 4) aliran pergerakan surat rasmi, dan 5) kesan-kesan kesilapan dalam penyediaan surat-menyurat bagi urusan rasmi. Walau bagaimanapun, untuk fokus kertas kajian ini, hanya item-item daripada seksyen 2 iaitu gaya bahasa surat rasmi yang dikaji dan diterangkan secara terperinci. Bahagian 2 terdiri daripada 9 item yang berbentuk kenyataan-kenyataan pendapat terhadap masalah-masalah yang dihadapi dalam penggunaan bahasa bagi menulis surat rasmi untuk tujuan urusan rasmi jabatan responden. Item-item dijawab berdasarkan 5 ukuran Skala Likert iaitu: Sangat tidak setuju (STS)= 1, sangat setuju (TS)= 2, tidak pasti (TP)= 3, bersetuju (B)= 4, dan sangat bersetuju (SB)= 5.

3.3 Responden

30 orang pensyarah Akademi Pengajian Bahasa (APB) UiTM Cawangan Pulau Pinang telah terlibat secara sukarela sebagai responden kajian ini. Latar belakang demografik para responden tersebut tidak menjadi data khusus kajian dan hanya dikumpulkan bagi tujuan menyimpan rekod butiran peribadi responden sahaja.

3.4 Pengumpulan Data

Metod pengumpulan data dilaksanakan dengan mengedarkan borang soal selidik secara maya melalui “google form” untuk dijawab secara dalam talian seperti yang terdapat pada pautan ini: <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeqvdvnrRgJ53q26I2uZov7pt5AiDkJajcoLFbLpJ-JoJyb3A/viewform>

3.5 Analisis Data

Data yang dikumpul dianalisis menggunakan perisian SPSS versi 23 secara numerikal. Data dianalisis dari segi skor min, median, frekuensi dan juga peratusan yang diterima bagi setiap respons yang diberikan terhadap setiap pilihan jawapan bagi item-item dalam borang soal selidik yang diedarkan kepada responden.

4.0 DAPATAN KAJIAN DAN ANALISIS

4.1 Data Skor Cronbach's Alpha

Jadual 1: Nilai Statistik Cronbach's Alpha

Statistik Kebolehpercayaan Item (Item Reliability Statistics)	
Skor Cronbach's Alpha	Jumlah item
0.974	40

Koefisien alpha untuk 40 item kajian adalah 0.974 dan ini menunjukkan bahawa item-item tersebut mempunyai konsistensi dalaman dengan relatif yang tinggi. Nilai kebolehpercayaan 0.70 atau lebih tinggi adalah dianggap boleh diterima dalam kebanyakan situasi penyelidikan Sains Sosial (Nunnally, 1978).

Jadual 2: Data Item-item Borang Soal Selidik

10	Saya selalu menghadapi masalah dalam mengarang/menulis surat rasmi dengan menggunakan gaya bahasa yang betul dalam penyediaan surat bagi urusan rasmi di jabatan saya.	2.833	1.1769	2	6.7	15	50.0	1	3.3	10	33.3	2	6.7
11	Saya selalu keliru dengan kata panggilan hormat (contoh: "YBhg", "Tuan" dan "Prof") yang betul dalam penyediaan surat bagi urusan rasmi di jabatan saya.	3.533	1.1958	1	3.3	7	23.3	4	13.3	11	36.7	7	23.3
12	Saya selalu keliru dengan kata-kata aluan surat (contoh: "Perkara di atas adalah dirujuk") yang sesuai dalam penyediaan surat bagi urusan rasmi di jabatan saya.	3.300	1.2635	2	6.7	8	26.7	5	16.7	9	30	6	20
13	Saya selalu keliru dengan slogan/moto (contoh: "Majalah Sukun untuk Negara" dan "1 Malaysia-Rakyat Didahulukan, Pencapaian Diutamakan") yang sesuai dalam penyediaan surat bagi urusan rasmi di jabatan saya.	3.500	1.1371	1	3.3	7	23.3	3	10	14	46.7	5	16.7
14	Saya selalu keliru dengan penggunaan perkataan-perkataan formal yang sesuai dalam penyediaan surat bagi urusan rasmi di jabatan saya.	3.367	1.1885	2	6.7	5	16.7	9	30	8	26.7	6	20
15	Saya selalu keliru dengan kata penutup sebelum tanda tangan (contoh: "Yang benar," dan "Yang menjalankan tugas,") yang sesuai dalam penyediaan surat bagi urusan rasmi di jabatan saya.	3.367	1.1885	2	6.7	7	23.3	3	10	14	46.7	4	13.3
16	Saya selalu keliru dengan kata ucapan pembuka (contoh: "Assalamualaikum", "Salam Sejahtera" dan "Selam 1 Malaysia") yang sesuai dalam penyediaan surat bagi urusan rasmi di jabatan saya.	3.267	1.1427	1	3.3	9	30	5	16.7	11	36.7	4	13.3
17	Saya selalu tidak pasti jika ucapan penutup, "Sekian, terima kasih" diperlukan dalam penyediaan surat bagi urusan rasmi di jabatan saya.	2.967	1.129	2	6.7	12	40	2	6.7	13	43.3	1	3.3
18	Saya selalu tidak pasti dengan kata-kata yang sesuai sebagai kata penutup surat rasmi (contoh: "Segala kerjasama daripada pihak tuan amatlah dihargai") dalam penyediaan	3.000	1.1744	1	3.3	14	46.7	2	6.7	10	33.3	3	10

10	Saya selalu menghadapi masalah dalam mengarang/menulis surat rasmi dengan menggunakan gaya bahasa yang betul dalam penyediaan surat bagi urusan rasmi di jabatan saya.	2.833	1.1769	2	6.7	15	50.0	1	3.3	10	33.3	2	6.7
11	Saya selalu keliru dengan kata panggilan hormat (contoh: "YBhg", "Tuan" dan "Prof") yang betul dalam penyediaan surat bagi urusan rasmi di jabatan saya.	3.533	1.1958	1	3.3	7	23.3	4	13.3	11	36.7	7	23.3
12	Saya selalu keliru dengan kata-kata aluan surat (contoh: "Perkara di atas adalah dirujuk") yang sesuai dalam penyediaan surat bagi urusan rasmi di jabatan saya.	3.300	1.2635	2	6.7	8	26.7	5	16.7	9	30	6	20
13	Saya selalu keliru dengan slogan/moto (contoh: "Majulah Sukma untuk Negara" dan "1 Malaysia-Rakyat Didahulukan, Pencapaian Diutamakan") yang sesuai dalam penyediaan surat bagi urusan rasmi di jabatan saya.	3.500	1.1371	1	3.3	7	23.3	3	10	14	46.7	5	16.7
14	Saya selalu keliru dengan penggunaan perkataan-perkataan formal yang sesuai dalam penyediaan surat bagi urusan rasmi di jabatan saya.	3.367	1.1885	2	6.7	5	16.7	9	30	8	26.7	6	20
15	Saya selalu keliru dengan kata penutup sebelum tanda tangan (contoh: "Yang benar," dan "Yang menjalankan tugas,") yang sesuai dalam penyediaan surat bagi urusan rasmi di jabatan saya.	3.367	1.1885	2	6.7	7	23.3	3	10	14	46.7	4	13.3
16	Saya selalu keliru dengan kata ucapan pembuka (contoh: "Assalamualaikum", "Salam Sejahtera" dan "Salam 1Malaysia") yang sesuai dalam penyediaan surat bagi urusan rasmi di jabatan saya.	3.267	1.1427	1	3.3	9	30	5	16.7	11	36.7	4	13.3
17	Saya selalu tidak pasti jika ucapan penutup, "Sekian, terima kasih" diperlukan dalam penyediaan surat bagi urusan rasmi di jabatan saya.	2.967	1.129	2	6.7	12	40	2	6.7	13	43.3	1	3.3
18	Saya selalu tidak pasti dengan kata-kata yang sesuai sebagai kata penutup surat rasmi (contoh: "Segala kerjasama daripada pihak tuan amatlah dihargai") dalam penyediaan	3.000	1.1744	1	3.3	14	46.7	2	6.7	10	33.3	3	10

Selain itu, para responden turut mengalami kekeliruan berkaitan kata-kata aluan pembuka dan penutup surat yang sesuai digunakan dalam penulisan surat rasmi seperti “Perkara di atas adalah dirujuk”, “Salam Sejahtera” dan “Yang menjalankan tugas”. Ini mungkin kerana sesetengah surat yang disediakan hanya mengikut format dari surat yang lain dan penulis tidak benar-benar mengambil perhatian berkaitan perkara-perkara ini. Apa yang lebih dititikberatkan mungkin hanya pada isi kandungan surat yang ingin disampaikan. Seperti yang telah dilaporkan oleh Hasnah (2018), sikap penulis yang sentiasa beranggapan bahawa bahasa yang digunakan sudah betul dan hanya mengikut kelaziman adalah punca kesalahan penggunaan bahasa Melayu dalam penulisan surat rasmi.

Oleh yang demikian, penyelidik berpendapat bahawa perlu adanya suatu jalan penyelesaian bagi masalah ini dalam membantu para pensyarah menyediakan surat rasmi mengikut gaya bahasa yang betul dan bersesuaian dengan tujuan surat ditulis serta penerima surat. Penyelidik berpendapat bahawa suatu laman sesawang atau portal surat rasmi yang mengandungi segala format dan contoh-contoh surat rasmi yang betul dan terkini perlu disediakan untuk memudahkan para pensyarah merujuk dan menulis surat. Setelah adanya portal ini, penyelidik juga akan menjalankan kajian berkaitan keberkesanan portal tersebut.

6.0 RUJUKAN

- Awang Sariyan (2016). Teras Pendidikan Bahasa Melayu. Batu Cave, Malaysia: PTS Akademia.
- Azhar Salleh (2016). Penggunaan dan Kesalahan Bahasa dalam Penulisan Surat Rasmi. Majalah Pelita Bahasa, Edisi Disember 2016. Kuala Lumpur, Malaysia: Dewan Bahasa & Pustaka.
- Hasnah Mohd. Saleh (2018). Kesilapan Bahasa Dalam Surat Rasmi. Majalah Pendidik, Edisi Januari 2018. Kuala Lumpur, Malaysia: Wardah Communication Sdn Bhd.
- Jabatan Perdana Menteri (JPM). (2010). Panduan Pengurusan Surat Rasmi Kerajaan. Telah dirujuk secara dalam talian pada 15 Ogos 2018 melalui pautan berikut; <http://www.jpm.gov.my/jpm2/sites/default/files/u290/PANDUAN%20PENGURUSAN%20SURAT%20RASMI%20KERAJAAN.pdf>
- Jabatan Perkhidmatan Awam. (2007). Panduan Pengurusan Pejabat. Kerajaan Malaysia. Telah dirujuk secara dalam talian pada 15 Ogos 2018 melalui pautan berikut; <http://docs.jpa.gov.my/docs/pekeliling/pp07/bil05/pp0507.pdf>
- Nik Safiah Karim. (1992). Beberapa persoalan sosiolinguistik Bahasa Melayu. Kuala Lumpur, Malaysia: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Sulaiman Masri & Ahmad Khair Mohd Nor. (2005). Komunikasi Pejabat. Kuala Lumpur, Malaysia: Utusan Publications & Distributors Sdn Bhd.
- Surat Pekeliling Am Bilangan 1 Tahun 2013 Jabatan Perdana Menteri. Telah dirujuk secara dalam talian pada 20 Ogos 2018 melalui pautan berikut; <http://www.mampu.gov.my/ms/pekeliling/category/41-2013?download=62:penyeragaman-format-kepal-surat-bagi-kementerian-jabatan-agensi-persekutuan>
- Surat Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 1 Tahun 2002. Telah dirujuk secara dalam talian pada 20 Ogos 2018 melalui pautan berikut; <http://docs.jpa.gov.my/docs/spp/2002/spp012002.pdf>
- Unit Pemodenan Tadbiran Dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU) Jabatan Perdana Menteri Arahan Pentadbiran Ketua Pengarah Mampu Bilangan 5 Tahun 2014: Panduan Penulisan Surat Rasmi, Memo, Dan Emel. Telah dirujuk secara dalam talian pada 15 Ogos 2018 melalui pautan berikut; <http://kedah.jksm.gov.my/userfiles/files/Download/Rujukan%20Bahagian%20Rekod/10.Arahan%20Pentadbiran%20MAMPU%20Bil%205-2014%20Panduan%20Penulisan%20Surat%20Rasmi.pdf>
- Universiti Teknologi Malaysia (2017). Garis Panduan Penulisan Surat Rasmi Universiti Teknologi Malaysia. Kuala Lumpur, Malaysia: Pejabat Pendaftar UTM.
- Universiti Teknologi MARA (2017). Garis Panduan Format Penulisan Rasmi. Shah Alam, Malaysia: Bahagian Canceled dan Komunikasi Korporat Universiti Teknologi MARA.

Zaliza Mohamad Nasir (2017). Kesalahan Tatabahasa Bahasa Melayu dalam Penulisan Karangan Pelajar. Skudai, Johor: LSP International Journal, Universiti Teknologi Malaysia. Telah dirujuk secara dalam talian pada 15 Ogos 2018 melalui pautan berikut; <https://lspinternationaljournal.utm.my/index.php/lspij/article/download/44/39v15-SitiBadriyah-Excerani.pdf>