

TAHAP PENGUASAAN KEMAHIRAN MENULIS SURAT RASMI PELAJAR UKM DALAM PEMBELAJARAN BAHASA MELAYU

¹Daing Zairi Ma'arof, ²Nurul Atiqah Md. Suhada, ³Sofia Ayup, ⁴Noorhazila Mohd Hamid, ⁵Azlan Ahmad, ⁶Zuraini Mohaidin & ⁷Shazleena Othman
Pusat Pengajian Citra Universiti, Universiti Kebangsaan Malaysia, Malaysia
Universiti Kebangsaan Malaysia
dzm@ukm.edu.my

ABSTRAK

Surat rasmi ialah satu dokumen yang diklasifikasikan sebagai komunikasi bertulis yang mana penggunaan dan cara penulisannya boleh berbentuk formal dan tidak formal. Lazimnya, bidang akademik dan profesional menjadikannya sebagai komunikasi bertulis yang sangat signifikan untuk dijadikan wahana dalam pentadbiran dan pengurusan. Walau bagaimanapun, kemahiran ini sukar dan tidak mudah dikuasai kerana pemahamannya melibatkan format, gaya bahasa dan penggunaan tatabahasa yang tepat. Walaupun pembelajaran ini sudah dipelajari di peringkat sekolah, namun kemahiran ini masih tidak dikuasai sepenuhnya oleh pelajar di peringkat pendidikan tinggi. Oleh itu, kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti tahap penguasaan kemahiran penulisan surat rasmi melibatkan pelajar Universiti Kebangsaan Malaysia. Selain itu, kajian ini juga meneliti kesalahan tatabahasa yang lazim dilakukan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kemahiran penguasaan pelajar. Metodologi yang digunakan dalam kajian ini ialah kaedah reka bentuk campuran iaitu kualitatif dan kuantitatif. Kajian ini juga akan menggunakan instrumen skrip surat rasmi daripada komponen penilaian pelajar yang melibatkan analisis dokumen. Dapatan kajian menunjukkan bahawa tahap penguasaan kemahiran pelajar dalam penulisan surat rasmi masih lemah khususnya dalam struktur penulisan surat rasmi yang melibatkan format dan penggunaan tatabahasa yang kurang sesuai dan kurang tepat. Antara faktor yang mempengaruhi tahap penguasaan pelajar ini termasuk kekeliruan mendapatkan format yang standard, penguasaan tatabahasa yang lemah dan kurangnya latihan secara praktikal. Rentetan daripada perkara-perkara ini, kajian ini menyarankan perlunya diwujudkan satu bentuk surat rasmi yang autentik, latihan-latihan berstruktur dan membangunkan satu aplikasi khusus yang memperlihatkan bentuk-bentuk dokumen bertulis rasmi yang pastinya akan membantu pelajar untuk meningkatkan kemahiran mereka dalam menulis surat rasmi dan dokumen-dokumen rasmi yang lain.

Kata Kunci: Kemahiran menulis, surat rasmi, bahasa Melayu, pelajar UKM, penguasaan bahasa.

Pengenalan

Kemahiran menulis surat rasmi merupakan aspek penting dalam penguasaan Bahasa Melayu, khususnya dalam konteks akademik dan profesional di Malaysia. Namun, terdapat kebimbangan bahawa bukan sahaja pelajar universiti yang menghadapi kesukaran dalam menguasai kemahiran ini tetapi juga pensyarah (Dahlia Bujang et al., 2024). Pelajar sering didapati melakukan kesalahan dalam struktur surat, penggunaan bahasa tidak formal, dan kesalahan ejaan, yang boleh menjejaskan kredibiliti komunikasi bertulis. Pengguna yang dapat menggunakan struktur tatabahasa yang betul dan tepat ialah pengguna yang memiliki kecekapan berbahasa yang tinggi (Hasyim Othman, 2013).

Penulisan surat rasmi bukan sekadar memenuhi keperluan akademik tetapi juga menyediakan pelajar untuk keperluan pekerjaan pada masa depan (Nor Shafrin Ahmad et al., 2021). Dalam bidang sosial yang melibatkan bidang pendidikan, surat rasmi biasanya amat diperlukan dan dipraktikkan dalam urusan pentadbiran (Kurniaman et al., 2017). Lazimnya, surat rasmi merupakan sebuah dokumen yang bersifat ringkas, padat, dan jelas serta memiliki format yang tertentu (Ciortescu, 2012; Saddhono, 2019) Oleh itu, kajian ini bertujuan untuk menilai tahap penguasaan kemahiran menulis surat rasmi dalam kalangan pelajar UKM yang mengambil kursus Bahasa Melayu. Dapatan kajian diharapkan dapat mengenal pasti kelemahan utama pelajar serta mencadangkan pendekatan pengajaran yang lebih berkesan. Selain itu, kajian ini juga dapat memberikan manfaat kepada pendidik dalam merancang modul pembelajaran yang lebih praktikal dan relevan dengan keperluan semasa. Pengembangan pengetahuan boleh dilakukan melalui kajian pembinaan modul yang sistematik dan berasaskan bukti (Aliza Ali & Zamri Mahamod, 2015).

Kemahiran menulis surat rasmi mencerminkan tahap profesionalisme dan kemahiran berbahasa individu (Ismail et al., 2020). Di Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM), pelajar didedahkan dengan penulisan surat rasmi melalui kursus bahasa Melayu, namun kajian-kajian lepas menunjukkan bahawa masih terdapat kelemahan dari segi format, gaya bahasa, dan ketepatan tatabahasa (Supian Mohamad Noor, 1994). Menurut Kamarudin dan Ismail (2022), penguasaan kemahiran menulis surat rasmi amat kritikal kerana berkait rapat dengan keperluan komunikasi dalam urusan rasmi. Kajian oleh Mohd Nor et al. (2021) mendapati bahawa majoriti pelajar menghadapi kesukaran dalam mematuhi format standard surat rasmi, seperti susunan alamat, tajuk, dan salam penutup.

Selain itu, penggunaan bahasa yang tidak formal dan kesalahan ejaan turut menjadi isu utama yang menjejaskan kualiti penulisan (Norizan, 2018).

Faktor-faktor seperti kurangnya pendedahan praktikal, ketiadaan latihan berterusan, dan pengaruh bahasa santai dalam media sosial turut menyumbang kepada kelemahan ini (Zainal & Rajab, 2020). Oleh itu, kajian ini bertujuan untuk meneliti tahap penguasaan kemahiran menulis surat rasmi dalam kalangan pelajar UKM serta mengenal pasti punca-punca kelemahan yang wujud. Dapatan kajian diharapkan dapat membantu pendidik merangka strategi pengajaran yang lebih berkesan, termasuk pendekatan berbantuan teknologi dan latihan berstruktur (Hashim et al., 2023).

Pernyataan Masalah

Walaupun kemahiran menulis surat rasmi merupakan komponen penting dalam pengajaran Bahasa Melayu di peringkat universiti, terdapat bukti yang menunjukkan bahawa pelajar sering menghadapi kesukaran dalam menguasai kemahiran ini. Kajian oleh Ismail et al. (2020) mendapati bahawa lebih 60% pelajar institusi pengajian tinggi di Malaysia melakukan kesalahan format asas dalam penulisan surat rasmi, termasuk kesalahan dalam penataan kepala surat, alamat penerima, tandatangan dan lain-lain lagi.

Selain itu, Mohd Nor et al. (2021) menyatakan bahawa kebanyakan pelajar tidak mendapat pendedahan secukupnya tentang kepelbagaian fungsi surat rasmi dalam konteks profesional, menyebabkan mereka kurang mahir dalam menyesuaikan nada dan isi kandungan mengikut situasi. Kajian mereka juga menunjukkan bahawa kaedah pengajaran tradisional yang berpusatkan guru dan kurangnya latihan praktikal menyumbang kepada tahap penguasaan yang rendah. Tambahan pula, Norizan (2018) menegaskan bahawa pengaruh media sosial dan komunikasi digital telah mengurangkan peluang pelajar untuk berlatih menulis surat rasmi, sekaligus melemahkan kemahiran mereka.

Raja Rosila Raja Berahim et al. (2021) telah meneliti persepsi pensyarah Akademi Pengajian Bahasa (APB) UiTM Cawangan Pulau Pinang mengenai masalah format dalam penulisan surat rasmi. Berdasarkan soal selidik terhadap 30 responden, dapatan menunjukkan bahawa majoriti pensyarah mengalami kekeliruan terutamanya dalam penggunaan “melalui” dan “salinan kepada” (s.k.) dalam surat rasmi. Isu lain seperti penulisan tarikh dan tajuk surat kurang menjadi masalah. Kajian mencadangkan penciptaan portal contoh surat rasmi dan bengkel penulisan untuk meningkatkan kemahiran dan keseragaman format dalam kalangan staf.

Nur Afiqah Ab. Latif, et al. (2019) dalam kajian beliau telah meneliti persepsi 30 orang pensyarah bahasa di APB UiTM Cawangan Pulau Pinang mengenai masalah gaya bahasa dalam penulisan surat rasmi. Melalui kaedah soal selidik dan analisis deskriptif, dapatan kajian menunjukkan majoriti pensyarah mengalami kekeliruan terutamanya dalam aspek penggunaan kata panggilan hormat (cth: YBhg., Tuan) dan slogan/moto yang sesuai. Kekeliruan turut wujud dalam pemilihan kata aluan pembuka dan penutup surat. Kajian mencadangkan penciptaan portal rujukan surat rasmi yang komprehensif sebagai penyelesaian untuk memudahkan pensyarah menghasilkan surat yang mematuhi gaya bahasa yang betul.

Reka Bentuk Kajian

Kajian ini menggunakan reka bentuk pendekatan kualitatif secara deskriptif dan inferensial untuk menilai tahap penguasaan kemahiran menulis surat rasmi dalam kalangan pelajar UKM. Analisis kualitatif digunakan untuk mengenal pasti pola kesalahan spesifik dari segi bahasa, format, dan kandungan (Creswell & Creswell, 2018). Analisis kualitatif dilaksanakan melalui pengkategorian kesalahan berulang dalam teks menggunakan pendekatan tematik (Braun & Clarke, 2006)

Populasi kajian terdiri daripada pelajar UKM yang mengambil kursus bahasa Melayu, dengan sampel seramai 100-150 responden yang dipilih secara rawak berstrata daripada pelbagai fakulti dan tahun pengajian. Kriteria pemilihan termasuk: (1) sedang atau telah menamatkan kursus kemahiran berbahasa Melayu, dan (2) bersedia menyertai kajian secara sukarela. Persampelan berstrata ini membolehkan perbandingan antara kumpulan berdasarkan tahun pengajian (Abdull Sukor Shaari, 2022). Instrumen utama kajian ialah tugas penulisan surat rasmi berdasarkan senario autentik yang dinilai menggunakan rubrik 4 dimensi yang meliputi aspek format, bahasa dan isi.

Proses pengumpulan data dilaksanakan secara terkawal dalam sesi khusus selama 60 minit, dengan semua skrip dinilai oleh dua pemeriksa terlatih untuk memastikan kebolehpercayaan antara penilai. Data kuantitatif dianalisis menggunakan SPSS untuk statistik deskriptif dan inferensi, manakala data kualitatif dianalisis secara tematik. Integrasi dapatan kedua-dua pendekatan ini memberikan gambaran holistik tentang tahap penguasaan pelajar dengan triangulasi data meningkatkan kesahan kajian.

DAPATAN KAJIAN

Analisis bentuk kesalahan

Analisis ini akan dilaksanakan dengan merujuk kepada dua kerangka utama iaitu kesalahan dari aspek kebahasaan dan kesalahan dari aspek format dan isi kandungan.

Analisis Kesalahan Aspek Kebahasaan

Kesalahan morfologi merujuk kepada kesilapan dalam pembentukan kata. Pengkaji membuat analisis berkaitan kesilapan penggunaan imbuhan, kata pemeris, kata sendiri nama dan banyak lagi. Kesalahan yang ditemukan dalam penulisan pelajar adalah seperti jadual di bawah:

Jadual 2: Bentuk Kesalahan Tatabahasa

Kategori Kata	Kesalahan	Pembetulan
Imbuhan	beserta	berserta
Kata Pemeris	... adalah dirujuk ... Adalah dimaklumkan bahawa dirujuk ... Dengan ini dimaklumkan bahawa ...
Kata Sendi Nama	pelajar dari program Bahasa Melayu ... Ia disebabkan ...	Pelajar daripada program Bahasa Melayu ... Hal ini disebabkan ...
Kata Rujukan Hormat/Sapaan	Encik/Cik YBrs. Datuk ...	Tuan/Puan YBhg. Datuk
Penanda Wacana	Ini kerana ... Sehubungan itu, Justeru	Hal ini demikian kerana ... Sehubungan dengan itu, Oleh itu
Kata Majmuk	aturcara urusetia kemaskini	atur cara urus setia kemas kini
Ejaan	deraf	draf

Berdasarkan jadual di atas, kesalahan dari segi imbuhan, seperti penggunaan 'beserta' yang menunjukkan kepentingan memahami bentuk imbuhan yang tepat iaitu 'berserta' bagi memastikan makna perkataan tidak terjejas. Seterusnya, kesalahan melibatkan kata pemeris seperti 'adalah dimaklumkan' menjadikan ayat menjadi janggal dan kurang lancer berbanding 'Dengan ini dimaklumkan bahawa' yang lebih tepat. Bagi kata sendi nama, kesilapan seperti 'dari' untuk manusia atau sumber hendaklah digantikan dengan 'daripada', manakala 'disebabkan' tanpa subjek

perlu dibetulkan kepada 'hal ini disebabkan'. Justifikasinya adalah bagi mematuhi hukum kata sendi nama dan memastikan ketepatan makna.

Penggunaan kata rujukan hormat juga perlu dititikberatkan. 'Encik/Cik' sering digantikan dengan 'Tuan/Puan' dalam konteks rasmi, manakala gelaran seperti 'YBrs. Datuk' dibetulkan kepada 'YBhg. Datuk' bagi mencerminkan rasa hormat dan kesesuaian mengikut situasi. Penanda wacana seperti 'Ini kerana' pula seelok-eloknya ditukar kepada 'Hal ini demikian kerana' bagi mewujudkan aliran wacana yang lebih tepat. Selain itu, penulisan kata majmuk hendaklah dieja terpisah seperti 'atur cara' dan 'urus setia' bagi mengekalkan bentuk asal kata majmuk tersebut mengikut pedoman ejaan yang betul. Akhir sekali, kesalahan ejaan seperti 'deraf' diperbetulkan kepada 'draf' bagi menepati ejaan standard yang diiktiraf. Secara keseluruhan, pembetulan ini bukan sahaja meningkatkan kualiti bahasa surat rasmi tetapi juga mencerminkan profesionalisme dan penghormatan terhadap norma bahasa yang baku.

Analisis Kesalahan Format dan Isi Kandungan

Pengkaji mendapati bahawa terdapat juga pelajar yang masih meletakkan nama dan alamat penerima pada bahagian atas dan kemudian diikuti dengan nama dan alamat pengirim. Pengkaji merasakan bahawa pelajar perkara asas ini masih tidak dikuasai oleh pelajar. Tambahan lagi, ada yang meletakkan bahagian nama dan alamat di sebelah kanan surat. Kesalahan ketara yang ditulis oleh pelajar pada bahagian ini ialah penulisan huruf besar untuk semua nama dan alamat. Ketetapan Tatabahasa Dewan telah menetapkan bahawa huruf pertama kata nama khas ditulis dengan huruf besar (Nik Safiah Karim et al., 2015)

Kesalahan berikutnya adalah dalam penulisan tarikh. Masih ada pelajar yang menulis tarikh dengan format seperti 12/5/2025, 12.05.2015, 12.5.25 sedangkan format penulisan surat rasmi yang betul mengkehendaki cara penulisan yang bersifat formal iaitu 12 Mei 2025. Dalam pada masa yang sama, pelajar juga salah meletakkan kedudukan tarikh yang betul mengikut format surat rasmi. Pelbagai posisi kedudukan penulisan tarikh yang ditemukan oleh pengkaji dalam penulisan surat rasmi pelajar. Bentuk kesalahan yang dilakukan oleh pelajar ini membuktikan bahawa pelajar memandang remeh format penulisan surat rasmi.

Analisis seterusnya adalah kepada rujukan hormat atau kata sapaan. Hasil analisis pengkaji mendapati bahawa pelajar tidak tahu bentuk rujukan hormat yang betul kepada seseorang yang disapa. Peraturan bahasa Melayu dengan jelas telah mengklasifikasikan bentuk-bentuk rujukan hormat yang sesuai kepada pesapa khususnya melibatkan situasi formal. Dalam penulisan surat

rasmi pelajar, pelajar kerap melakukan kesalahan penggunaan rujukan hormat antara 'Yang berusaha' dengan 'Yang berbahagia'. Lebih teruk lagi apabila cara penulisan singkatan pun masih tidak dikuasai oleh pelajar iaitu YBhg., YBrs, YB dan lain-lain lagi. Dalam bahasa Melayu, rujukan hormat kepada seseorang yang tidak mempunyai gelaran atau pangkat, memadai dengan sapaan 'tuan' atau 'puan' sahaja. Namun begitu, terdapat juga pelajar yang menggunakan sapaan 'encik' dan 'cik' dalam penulisan surat rasmi.

Selain itu, pelajar sering melakukan beberapa kesalahan kritikal dalam penulisan tajuk surat rasmi. Kesalahan utama pelajar ialah tatacara penulisan tajuk menggunakan huruf besar, huruf kecil dan garisan pada tajuk. Format penulisan tajuk dalam surat rasmi yang betul terbahagi kepada dua iaitu pertama; penulisan semua huruf besar dan ditebalkan serta tidak perlu digariskan, kedua; penulisan pangkal huruf sesuatu perkataan sahaja perlu ditulis dengan huruf besar dan selainnya ialah huruf kecil di samping perlu digariskan. Dalam penulisan sebenar pelajar, format ini berlaku sebaliknya. Lebih menyedihkan ialah kesalahan tanda baca seperti meletakkan noktah (.) selepas tajuk ditulis pada hujung ayat. Kesalahan ini menunjukkan kelemahan pemahaman terhadap konvensyen format yang baku dalam penulisan surat rasmi.

Bentuk kesalahan lain ialah kesalahan organisasi isi kandungan. Bahagian ini menganalisis susunan idea dan maklumat dalam tubuh surat. Surat rasmi yang baik perlu mempunyai perenggan pengenalan, pernyataan tujuan, perkembangan hujah, dan penutup yang jelas. Kesalahan yang mungkin dianalisis termasuk ketiadaan pernyataan tujuan yang spesifik, isi yang tidak teratur, dan peralihan antara perenggan yang janggal. Kelemahan ini menunjukkan ketidakmampuan pelajar untuk menyampaikan mesej secara sistematik dan persuasif.

Faktor Kelemahan Penguasaan Penulisan Surat Rasmi

Terdapat beberapa faktor signifikan yang mempengaruhi kelemahan pelajar UKM dalam menguasai kemahiran menulis surat rasmi. Faktor utama berpunca daripada pendedahan dan amali yang terhad. Pelajar tidak mempunyai banyak peluang untuk berlatih dan menerima maklum balas membina secara berterusan, menyebabkan mereka tidak membina keyakinan dan kemahiran yang diperlukan. Selain itu, pengaruh bahasa basahan dan media digital juga menyumbang kepada masalah ini. Pelajar yang terbiasa dengan komunikasi tidak formal melalui media sosial, aplikasi pesanan, dan bahasa rojak mengalami kesukaran untuk menukar mod pemikiran kepada gaya bahasa yang formal, tepat, dan terikat dengan protokol. Seterusnya ialah mentaliti pelajar yang menganggap surat rasmi sebagai sekadar tugas akademik dan bukannya satu kemahiran komunikasi profesional yang penting dalam dunia kerjaya.

Saranan Meningkatkan Penguasaan Kemahiran Penulisan Pelajar

Beberapa saranan praktikal boleh diusulkan untuk menangani kelemahan yang dikenal pasti. Pertama, pengintegrasian pendekatan berasaskan genre (Genre-Based Approach atau GBA) secara eksplisit dalam pengajaran. Pensyarah menunjukkan contoh surat rasmi autentik yang baik dan menganalisis bersama pelajar dari segi format, gaya bahasa, dan organisasi idea. Kaedah ini membina kefahaman struktur genre secara sistematik. Kedua, penekanan terhadap pembelajaran melalui latihan berulang dan maklum balas berstruktur. Modul kursus bahasa Melayu perlu memasukkan lebih banyak sesi amali penulisan surat rasmi untuk pelbagai tujuan dan konteks professional yang disertai dengan sesi maklum balas. Ketiga, pembangunan dan promosi bahan bantu belajar yang interaktif dan mudah diakses termasuklah penciptaan portal dalam talian atau modul yang memaparkan templat surat rasmi, senarai semak (checklist) format, glosari kosa kata rasmi, serta bank contoh kesilapan biasa beserta pembetulannya.

KESIMPULAN

Secara rumusannya, kajian ini mendapati bahawa tahap penguasaan menulis surat rasmi dalam kalangan pelajar UKM adalah pada tahap yang sederhana dan memerlukan penambahbaikan. Analisis terhadap bentuk kesalahan mendedahkan kelemahan yang ketara bukan sahaja dari aspek kebahasaan seperti morfologi dan sintaksis, malah yang lebih kritikal ialah kelemahan dalam menguasai format dan konvensyen genre surat rasmi yang spesifik. Faktor utama yang mempengaruhi keadaan ini termasuklah pendedahan dan amali yang terhad, pengaruh bahasa basahan, serta pemahaman yang cetek tentang kepentingan komunikasi profesional. Secara keseluruhannya, penguasaan kemahiran ini adalah penting dalam memelihara martabat bahasa Melayu sebagai bahasa rasmi yang tinggi dan berwibawa.

RUJUKAN

- Ab. Latif, N. A., Mohd Amin, N., Zulkifli, C. N., Mah, B. Y., Raja Berahim, R. R., & Desa, M. (2019). Persepsi pensyarah bahasa berkenaan gaya bahasa surat rasmi: Sejauh mana penulisan surat rasmi menjadi suatu masalah kepada mereka? *International Journal of Modern Languages and Applied Linguistics*, Vol. 3(3), 60-69.
- Aliza, A., & Zamri, M. (2015, Oktober 7-8). *Modul Pengajaran dan Pembelajaran untuk Meningkatkan Keprofesionalan Guru Prasekolah Melaksanakan Kurikulum Berpusatkan Murid dan Berasaskan Standard*. ASEAN Comparative Education Research Network Conference 2015, Langkawi, Malaysia.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101.
- Ciortescu, E. (2012). Letter writing – A key to successful business communication. *Cultural and Linguistic Communications*, 2 (4), 352-355.
- Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2018). *Research methods in education* (8th ed.). Routledge.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Sage.
- Dahlia Bujang & Wan Muna Ruzana Mohammad. 2024. Penulisan Surat Rasmi dalam kalangan Pensyarah IPTS: Satu Analisis Terhadap Pematuhan Aspek Morfologi. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH)*, 9(6), 1-11.
- Hashim, H., Ismail, K., & Omar, A. (2023). Integrasi teknologi dalam pengajaran kemahiran menulis surat rasmi: Satu tinjauan literatur. *Jurnal Teknologi Pendidikan*, 15(1), 34-50. <https://doi.org/10.1016/j.jtp.2023.01.003>
- Ismail, Z., Omar, A., & Yusoff, N. M. (2020). Penguasaan kemahiran menulis surat rasmi dalam kalangan pelajar institusi pengajian tinggi. *GEMA Online Journal of Language Studies*, 20(3), 78-95. <https://doi.org/10.17576/gema-2020-2003-05>
- Johnson, R. B., Onwuegbuzie, A. J., & Turner, L. A. (2017). Toward a definition of mixed methods research. *Journal of Mixed Methods Research*, 1(2), 112-133. <https://doi.org/10.1177/1558689806298224>
- Kamarudin, L., & Ismail, K. (2022). Pendekatan pengajaran kemahiran menulis surat rasmi: Cabaran dan inovasi. *Jurnal Linguistik dan Pendidikan Bahasa*, 12(1), 112-130. <https://doi.org/10.17576/jlpb-2022-1201-08>
- Kurniaman, O., Huda, M.N., & Noviana, E. (2017). Kemampuan mahasiswa PGSD FKIP Universitas Riau dalam menulis surat resmi. *Jurnal Primary Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Riau*, 6 (1), 15-23.
- Nor Shafrin Ahmad, Fadzilah Amzah & Rahimi Che Aman. (2009). Kemahiran Komunikasi Guru Pelatih Universiti Sains Malaysia. *Jurnal Pendidik dan Pendidikan*.24, 125-142.
- Nik Safiah Karim et al. (2015). *Tatabahasa Dewan Edisi Ketiga*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Noor, S. M. (1994). *Analisis kesalahan penggunaan frasa kerja bahasa Melayu di kalangan pelajar tingkatan empat KBSM: satu kajian kes* (Doctoral dissertation, Universiti Pertanian Malaysia).

Norizan, N. (2018). Pengaruh media sosial terhadap kesalahan bahasa dalam penulisan rasmi pelajar. *Jurnal Bahasa*, 18(2), 56-72. [https://doi.org/10.37052/jb18\(2\)no4](https://doi.org/10.37052/jb18(2)no4)

Othman, H. (2013). *Kemahiran Menulis: Perspektif Komunikatif*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Raja Rosila Raja Berahim, et al. (2021). Masalah Berkaitan Format Surat Rasmi dalam Kalangan Pensyarah Bahasa di UiTM CPP. *Journal Voice of Academia*. Vol.17(1), 219-231.

Saddhono, K. (2019). Keterampilan menulis surat dinas. Pengembangan Media Pembelajaran Berbasis TI. Telah dirujuk secara dalam talian pada 20 September 2025 melalui pautan berikut; <https://osf.io/9xzdk/download/?format=pdf>

Shaari, A. S. (Ed.). (2022). *Kaedah Penyelidikan Pendidikan Kuantitatif (UUM Press)*. UUM press.

Zainal, A., & Rajab, B. (2020). Faktor-faktor yang mempengaruhi penguasaan kemahiran menulis pelajar universiti. *Jurnal Pendidikan Malaysia*, 45(2), 89-104