



Pengelolaan Surat dalam Kegiatan Perkantoran di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Riau

Rana Naflah^{1*}, Aliya Ayesha Faizilla², Yayan Nuryanto³

¹Universitas Padjadjaran, Indonesia

*Penulis Korespondensi: rana23003@mail.unpad.ac.id

Abstract. Correspondence management is very important in government administration because it helps all parts of the organization communicate more easily. The purpose of this study was to assess the manual mail management system at the Riau Province Human Resources Development Agency (BPSDM) and find barriers and conformity with applicable regulations, especially Riau Governor Regulation No. 45/2019. The research was conducted using a descriptive qualitative approach involving participatory observation, in-depth interviews, literature research, and visual documentation. The results showed that the manual system used causes recording errors, delays in letter distribution, and difficulties in archive retrieval. In addition, the current provisions have not fully digitized the official manuscript and archive classification. Limitations in budget, infrastructure and HR training lead to mismatches between practices and regulations. The results show that to increase bureaucratic efficiency and improve accountability of public information, we must shift to a digital-based mail management system. According to this study, digitization of archives through applications such as Srikandi should begin immediately. This is necessary so that BPSDM can meet the demands of fast and accurate information services in the era of information technology.

Keywords: Administration; Correspondence; Digital Archiving; Mail Administration; Management.

Abstrak. Pengelolaan surat menyurat sangat penting dalam administrasi pemerintahan karena membantu semua bagian dalam organisasi berkomunikasi dengan lebih mudah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai sistem pengelolaan surat secara manual di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Provinsi Riau dan menemukan hambatan dan kesesuaian dengan peraturan yang berlaku, terutama Peraturan Gubernur Riau Nomor 45 Tahun 2019. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kualitatif deskriptif yang melibatkan observasi partisipatif, wawancara mendalam, penelitian literatur, dan dokumentasi visual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem manual yang digunakan menyebabkan kesalahan pencatatan, keterlambatan dalam distribusi surat, dan kesulitan dalam temu kembali arsip. Selain itu, ketentuan saat ini belum sepenuhnya digitalisasi tata naskah dinas dan klasifikasi arsip. Keterbatasan anggaran, infrastruktur, dan pelatihan SDM menyebabkan ketidaksesuaian antara praktik dan regulasi. Hasilnya menunjukkan bahwa untuk meningkatkan efisiensi birokrasi dan meningkatkan akuntabilitas informasi publik, kita harus beralih ke sistem pengelolaan surat berbasis digital. Menurut penelitian ini, digitalisasi arsip melalui aplikasi seperti Srikandi harus segera dimulai. Ini diperlukan agar BPSDM dapat memenuhi tuntutan layanan informasi yang cepat dan akurat di era teknologi informasi.

Kata Kunci: Administrasi; Administrasi Surat; Arsip Digital; Korespondensi; Manajemen.

1. LATAR BELAKANG

Pengelolaan surat menyurat adalah bagian penting dari administrasi pemerintahan karena berfungsi sebagai alat utama untuk memastikan bahwa komunikasi antar bagian organisasi berjalan dengan lancar.

Untuk mendukung fungsi pelayanan publik yang optimal, Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Provinsi Riau bergantung pada sistem pengurusan surat yang teratur dan efektif. Namun, karena sistem pengurusan dan pengendalian surat instansi ini masih dijalankan secara manual atau konvensional, ada beberapa masalah yang menghambat pengelolaan informasi seperti keterlambatan distribusi karena *miss communication* antara bidang umum sebagai penerima pertama ke bidang-bidang yang bersangkutan dengan isi surat.

Dalam beberapa penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi merupakan sistem korespondensi dan manajemen arsip yang penting untuk meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas birokrasi. Namun, fokus penelitian di jurnal lain masih terkonsentrasi pada penggunaan sistem elektronik di instansi pusat atau wilayah yang memiliki infrastruktur digital yang lebih maju.

Tidak banyak penelitian yang dilakukan tentang pengelolaan surat secara manual di institusi daerah, terutama di tingkat provinsi seperti Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Riau. Ini menimbulkan celah penelitian yang penting untuk dipenuhi karena fakta di lapangan menunjukkan bahwa peraturan tata kelola kearsipan yang ditetapkan dalam Peraturan Gubernur Provinsi Riau Nomor 45 Tahun 2019 belum sesuai dengan praktik yang masih konvensional.

Salah satu tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi perbedaan antara peraturan dan pelaksanaan, serta untuk menemukan masalah utama dalam pengurusan surat secara manual di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Riau. Wawancara dengan arsiparis ahli madya dan penggunaan dokumentasi visual untuk memperkuat analisis kondisi faktual perkembangan baru dalam penelitian ini. Metode observasi langsung digunakan untuk alur distribusi surat. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menilai seberapa baik sistem pengurusan dan pengendalian surat yang ada saat ini, menemukan masalah yang ada, dan memberikan saran yang relevan untuk perbaikan sistem agar dapat memenuhi tuntutan pelayanan informasi yang cepat, akurat, dan akuntabel di era digital.

2. KAJIAN TEORITIS

Menurut Sedarmayanti (dalam Hidayat et al., 2016) surat adalah alat komunikasi tertulis yang berasal dari satu pihak ditujukan kepada pihak lain untuk menyampaikan warta (2005)

Menurut Yatimah (2020, dalam jurnal *Handling of Incoming Mail with Using The Application E-Office ver 1.0 PT. Pal Indonesia*) surat merupakan salah satu sarana komunikasi secara tertulis untuk menyampaikan informasi dari satu pihak (orang, instansi, atau organisasi) kepada pihak lain. Informasi dalam surat dapat berupa pemberitahuan, pernyataan, permintaan, laporan, pemikiran, sanggahan, dan sebagainya.

Pengertian surat menurut Hisyam dalam Mustiastri (2015), adalah suatu sarana untuk menyampaikan informasi atau pertanyaan secara tertulis kepada pihak lain baik itu atas nama sendiri ataupun atas nama jabatannya dalam organisasi.

Sedangkan menurut Purwanto (2015), surat adalah sarana komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan informasi tertulis oleh suatu pihak kepada pihak lain baik yang berkaitan dengan kegiatan bisnis maupun nonbisnis

Mariskha (2015) berpendapat bahwa surat adalah alat komunikasi tertulis untuk menyampaikan pesan kepada pihak lain, yang memiliki persyaratan khusus yaitu penggunaan kode dan notasi (lampiran dan perihal), penggunaan kertas, penggunaan model dan bentuk, pemakaian bahasa yang khas serta pencantuman tanda tangan.

Menurut Siska Mutiara Silmi (2008) surat adalah sehelai kertas atau lebih yang digunakan untuk mengadakan komunikasi secara tertulis.

Dari pendapat para ahli tersebut, disimpulkan surat merupakan alat komunikasi dari satu pihak kepada pihak lainnya dapat berupa pemberitahuan, pernyataan, permintaan, laporan, pemikiran, sanggahan, tugas, keputusan, dan sebagainya.

Dikutip dari penelitian sebelumnya digitalisasi dalam sistem korespondensi dan manajemen arsip. Digitalisasi disebut-sebut mampu meningkatkan kecepatan distribusi, kemudahan pencarian, efisiensi biaya, dan akuntabilitas pengelolaan informasi. Yatimah (2020) melakukan penelitian tentang penggunaan e-Office di PT PAL Indonesia, menunjukkan bahwa penggunaan sistem e-Office meningkatkan efisiensi pekerjaan birokrasi. Namun, sebagian besar penelitian serupa masih berkonsentrasi pada instansi pusat atau daerah yang sudah memiliki infrastruktur digital yang cukup.

Sebaliknya, penelitian ini menekankan keadaan di tempat-tempat di mana digitalisasi belum digunakan sepenuhnya, seperti Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Provinsi Riau. Meskipun ada peraturan seperti Peraturan Gubernur Provinsi Riau Nomor 45 Tahun 2019 yang memungkinkan pengelolaan arsip secara elektronik, pengalaman di lapangan menunjukkan bahwa sistem pengurusan surat masih dilakukan secara manual.

Berbagai masalah muncul sebagai akibat dari situasi ini, termasuk keterlambatan dalam distribusi karena *miss communication* antara bidang umum sebagai penerima pertama ke bidang-bidang yang bersangkutan dengan isi surat. Oleh karena itu, ada perbedaan yang signifikan antara implementasi dan kebijakan yang perlu dianalisis lebih lanjut.

Dengan menggunakan pendekatan lapangan, penelitian ini mencoba mengisi kekurangan penelitian dengan melihat alur distribusi surat secara langsung, berbicara dengan arsiparis, mempelajari kebijakan yang berlaku, dan menggunakan dokumentasi visual. Tujuannya adalah untuk mengetahui seberapa baik sistem pengurusan surat manual yang digunakan di BPSDM Provinsi Riau dapat memenuhi kebutuhan pelayanan informasi yang cepat, tepat, dan akuntabel. Dengan demikian, penelitian ini berasumsi, meskipun tidak secara eksplisit

menyatakan teorinya, bahwa ketidakefisienan sistem manual yang mempengaruhi kinerja layanan informasi masih ada. Oleh karena itu, penelitian ini berpendapat bahwa sistem pengelolaan harus dibuat lebih canggih dan lebih terorganisir.

3. METODE PENELITIAN

Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi yang dijadikan tempat penelitian adalah *Record Centre* Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Riau yang berlokasi Jalan Ronggo Warsito No.34, Suka Maju, Sail, Cinta Raja, Kec. Sail, Kota Pekanbaru, Riau 28127. Waktu penelitian berlangsung selama 1 bulan, mulai dari Mei 2025 sampai dengan Juni 2025 secara *daring*.

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan ini dipilih guna memperoleh pemahaman yang mendalam terhadap proses pengelolaan dan pengendalian surat menyurat di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Provinsi Riau, yang hingga saat ini masih menerapkan sistem manual atau konvensional. Fokus utama dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi permasalahan yang muncul dalam pengelolaan arsip konvensional serta mengevaluasi kesesuaian praktik yang dilakukan dengan ketentuan peraturan yang berlaku.

Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Observasi Partisipatif

Peneliti melakukan observasi secara daring terhadap aktivitas distribusi dan pengelolaan surat di *Record Centre* BPSDM Provinsi Riau. Observasi ini bertujuan untuk memperoleh data empiris mengenai proses kerja, pola alur distribusi surat, serta kendala operasional yang dihadapi oleh petugas arsip dalam pelaksanaan tugas sehari-hari.

Wawancara Mendalam

Teknik wawancara dilakukan secara daring dengan arsiparis yang bertanggung jawab di *record centre*. Wawancara bersifat semi-terstruktur, sehingga memungkinkan kami untuk mengeksplorasi informasi lebih luas terkait prosedur pengelolaan surat, sistem klasifikasi arsip, serta perspektif informan mengenai efektivitas sistem manual yang dijalankan.

Studi Literatur

Studi literatur dilakukan terhadap berbagai referensi yang relevan baik website, jurnal ilmiah, maupun regulasi resmi, seperti Peraturan Gubernur Provinsi Riau Nomor 45 Tahun 2019 yang berkaitan dengan Pengelolaan Arsip Aktif dan Inaktif. Studi ini dimaksudkan untuk

menyediakan landasan teoritis dan yuridis yang menjadi acuan dalam menganalisis temuan lapangan.

Dokumentasi Visual

Teknik dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan bukti visual berupa foto-foto aktivitas dan kondisi fisik ruang arsip di lingkungan BPSDM. Dokumentasi ini berfungsi sebagai data pelengkap yang memperkuat hasil observasi dan memberikan gambaran konkret mengenai kondisi aktual di lapangan.

Data yang diperoleh dari keempat teknik tersebut dianalisis secara kualitatif dengan pendekatan induktif. Analisis dilakukan melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, guna memperoleh pemahaman holistik terhadap permasalahan yang diteliti serta merumuskan rekomendasi yang relevan untuk perbaikan sistem pengelolaan surat di BPSDM Provinsi Riau.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sistem Pengelolaan Surat Menyurat Manual

Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Riau memiliki tupoksi yaitu meningkatkan kompetensi ASN yang ada di Provinsi Riau, arsip yang dikelola di BPSDM Provinsi Riau yakni laporan-laporan diklat seperti laporan perencanaan, pelaksanaan maupun laporan evaluasi. Hasil wawancara dan observasi dengan Ibu Rita Rizani, ST selaku Arsiparis Ahli Madya Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Riau menunjukkan bahwa BPSDM Provinsi Riau masih menggunakan sistem manual untuk mengelola surat. Ini dimulai dengan pencatatan surat masuk di buku agenda, pemberian disposisi, dilanjutkan penerusan fisik surat ke bidang yang berkaitan dengan isi surat.

Tabel 1. Proses Surat Masuk Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Riau.

Tahapan	Deskripsi Proses	Masalah
Penerimaan surat masuk	Surat diterima dari instansi atau lembaga yang diberikan ke Biro Sekretariat	Terkadang kepala bidang tidak hadir sehingga terjadi keterlambatan pendistribusian
Pencatatan agenda	Surat yang diterima dicatat di dalam buku agenda	Rawan terjadi kesalahan pencatatan karena perbedaan klasifikasi maupun tujuan surat
Pemberian disposisi	Surat diberikan lembar disposisi untuk menentukan penerima surat sesuai dengan isi surat	Rawan kesalahan inti isi masalah surat
Distribusi surat	Pemberian surat ke bidang-bidang terkait isi surat	Rawan kesalahan pengelompokan isi surat
Penerimaan surat di bidang	Melakukan isi surat yang sampai ke bidang	Terkadang kepala bidang tidak hadir sehingga terjadi keterlambatan kegiatan

Tabel 2. Proses Surat Keluar Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Riau.

Tahapan	Deskripsi Proses	Masalah
Pembuatan draft surat	Surat dibuat oleh masing-masing bidang yang membutuhkan	Dibuat manual, karena belum menggunakan aplikasi kearsipan
Pemberian paraf oleh kepala bidang	Surat yang sudah jadi diberikan paraf sebagai tanda sudah sesuai	Proses paraf dilakukan secara fisik (manual), sehingga membutuhkan waktu tunggu jika pejabat terkait sedang tidak berada di tempat
Pemberian nomor surat	Surat diberikan nomor dinas	Tidak ada sistem validasi otomatis yang memverifikasi apakah nomor telah digunakan atau tidak.
Distribusi surat	Surat dikirim dengan ekspedisi atau digital (aplikasi chat)	Surat digital dikirim (aplikasi chat) tidak terdokumentasi dalam sistem arsip resmi, sehingga tidak tercatat dengan baik sebagai arsip dinamis

Pengelolaan arsip di lingkungan Pemerintah Provinsi Riau mengacu pada berbagai regulasi, antara lain:

- Peraturan Gubernur Riau Nomor 6 Tahun 2025 tentang Tata Naskah Dinas
- Peraturan Gubernur Riau Nomor 45 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Arsip Aktif dan Inaktif di Lingkungan Pemerintah Provinsi Riau.

Kode klasifikasi arsip di BPSDM menggunakan sistem numerik yang telah disesuaikan dengan pergub, dan penataan arsip diatur sesuai standar kearsipan dalam box atau filling cabinet.

Berdasarkan Peraturan Gubernur Riau Nomor 45 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Arsip Aktif dan Inaktif di Lingkungan Pemerintahan Provinsi Riau, BPSDM hanya bisa memusnahkan arsip yang Jadwal Retensi Arsip (JRA) nya dibawah 10 tahun. Setelah arsip yang berstatus inaktif diserahkan ke unit kearsipan kemudian diseleksi lagi sesuai JRA, arsip yang berstatus statis/permanen diserahkan ke Lembaga Kearsipan Daerah (LKD) untuk disimpan sementara arsip yang nilai gunanya terbatas akan dimusnahkan.

Proses prosedur surat masuk dan keluar seperti pada tabel 2.1 dan 2.2 diatas, BPSDM Provinsi Riau menggunakan Peraturan Gubernur Riau Nomor 6 Tahun 2025 tentang Tata Naskah Dinas, yang saat ini masih dilaksanakan secara konvensional, surat yang diterima dicatat pada agenda surat masuk-keluar, setelah itu melakukan registrasi surat masuk dan diberikan lembar disposisi guna sebagai penanda ke bidang mana surat tersebut akan diberikan, penyimpanan surat masih dilakukan secara konvensional di filling cabinet. Surat-surat yang akan dikirimkan sudah berbentuk pdf/aplikasi chat namun ada juga dengan memakai amplop ke kantor-kantor. Penanda tangan surat juga masih secara manual yang menunjukkan proses administrasi di BPSDM Provinsi Riau belum sepenuhnya terdigitalisasi.

Pada saat ini, aplikasi SRIKANDI yaitu aplikasi resmi untuk tata naskah dinas dan pengelolaan arsip secara elektronik seluruh karyawan BPSDM telah mempunyai akun pada

aplikasi Srikandi penggunaannya masih belum diterapkan. Sehingga, dalam waktu dekat akan dilakukan sosialisasi dan pelatihan internal agar pengelolaan arsip dapat bertransformasi secara digital sesuai arahan Gubernur Provinsi Riau. Saat ini, e-office yang digunakan belum mengakomodir pengelolaan arsip, yang mengharapkan peralihan ke Srikandi ini dapat menjadi solusi untuk integrasi sistem informasi karsipan secara menyeluruh.

Tidak adanya sistem pelacakan surat secara real-time, kesalahan pencatatan, dan keterlambatan distribusi adalah masalah utama yang menimbulkan hambatan yang signifikan terhadap efisiensi kerja dan pelayanan publik yang cepat dan akuntabel.

Praktik Lapangan dan Peraturan

Hasil analisis Peraturan Gubernur Provinsi Riau Nomor 45 Tahun 2019 menunjukkan bahwa ada ketidaksesuaian antara praktik dan peraturan. Regulasi mewajibkan penggunaan sistem informasi karsipan berbasis elektronik untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kemudahan temu kembali arsip. Sistem ini belum digunakan secara optimal di lapangan.

Hasil wawancara dengan Arsiparis Ahli Madya Ibu Rita Rizani, ST menunjukkan bahwa beberapa hambatan utama untuk menerapkan sistem elektronik adalah pelatihan karyawan, keterbatasan anggaran, dan infrastruktur digital. Hal ini menunjukkan bahwa ada perbedaan antara praktik lapangan dan peraturan yang ditetapkan.

Penelitian ini menunjukkan bahwa mengelola surat secara manual mengurangi efisiensi layanan publik. Hal ini sejalan dengan teori komunikasi administrasi seperti yang dinyatakan oleh Sedarmayanti (2005) dan Yatimah (2020), yang menyatakan bahwa surat sebagai alat komunikasi membutuhkan sistem pendukung yang baik agar dapat berfungsi dengan baik.

Studi Yatimah (2020) tentang penerapan e-Office di PT PAL Indonesia menunjukkan perbedaan yang signifikan. Sebagai lembaga yang telah menggunakan sistem digital, PT PAL menunjukkan peningkatan dalam efisiensi distribusi dan akurasi pencatatan. Sementara itu, temuan penelitian mendukung gagasan bahwa institusi daerah yang belum menerapkan sistem digital masih menghadapi tantangan yang signifikan dalam tata kelola administrasi.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian dan analisis menunjukkan bahwa sistem pengelolaan surat menyurat manual di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Provinsi Riau tidak memenuhi standar pelayanan informasi yang cepat, akurat, dan akuntabel yang ditetapkan dalam Peraturan Gubernur Provinsi Riau Nomor 45 Tahun 2019. Keterbatasan infrastruktur digital, kekurangan pelatihan SDM, dan kekurangan sistem informasi karsipan menyebabkan ketidaksesuaian antara praktik lapangan dan peraturan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem manual menghadapi sejumlah masalah. Ini termasuk keterlambatan dalam distribusi surat, kesalahan dalam pencatatan, dan masalah dalam proses temu kembali arsip. Hasil ini menegaskan bahwa sistem pengelolaan surat berbasis digital sangat penting untuk diterapkan karena mereka dapat meningkatkan efisiensi birokrasi dan meningkatkan akuntabilitas tata kelola informasi publik.

Sebagai saran, Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Provinsi Riau harus memulai digitalisasi pengelolaan surat secara bertahap. Ini dapat dimulai dengan pembuatan peta jalan implementasi teknologi informasi, pelatihan staf administrasi dan atau arsiparis, serta memperbaiki aplikasi manajemen surat yang sesuai dengan kebutuhan daerah.

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini hanya dapat mencakup satu institusi dan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, jadi hasilnya harus digeneralisasi dengan hati-hati. Akibatnya, penelitian lebih lanjut yang menggunakan pendekatan kuantitatif dan komparatif disarankan dilakukan di berbagai lembaga daerah lain. Ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran yang lebih luas dan representatif tentang keefektifan sistem pengelolaan surat manual dan peluang digitalisasi dalam konteks birokrasi daerah.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi Siswanto, & Salam, H. B. (2022). Prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada bagian umum dan kepegawaian Kantor Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Selatan. *Journal of Administrative and Social Science*, 3(1), 44–60.
- Basya, M. R., & Puspasari, D. (2021). Analisis pengelolaan arsip di Kantor Kecamatan Bungah Kabupaten Gresik. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 9(2), 439–444. <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jpap/article/view/11645>
- Cahyaningrum, A. S., Hidayatullah, H., & Saimin. (2024). Efektivitas pengelolaan surat manual dan digital dalam mewujudkan tata kelola administrasi yang akuntabel di Dinas Pendidikan DIY. *JMMU: Jurnal Mahasiswa Manajemen dan Umum*, 2(1), 1–15. <https://doi.org/10.56606/jmmu.v2i1.325>
- Darmansyah, T., Amelia, A., Pasaribu, I. Q., Hasibuan, I. T., & Sibarani, W. S. (2024). Penerapan standar pengelolaan surat dalam meningkatkan efektivitas manajemen persuratan. *Jurnal Manajemen dan Pendidikan Agama Islam*, 2(4), 45–60. <https://doi.org/10.61132/jmpai.v2i4.366>
- Darwis, M., Afifah, N., & Arhas, S. (2024). Effectiveness of mail management in the Office of the Governor of South Sulawesi Province. *Journal of Social Science and Economics (JOSSE)*, 1(1), 1–14. <https://doi.org/10.70188/g0a5qf96>

- Hidayat, S., & Jumiatin, U. (2016). Prosedur pengelolaan surat untuk memperlancar proses penyampaian informasi pada Kantor Kecamatan Pamulang. *Jurnal Sekretaris*, 3(1), 83–91.
- Kisma, H., & Yohanis. (2024). Pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Sekretariat Daerah Kabupaten Solok Selatan. *Jurnal Administrasi Publik dan Pemerintahan STISIP Imam Bonjol (SIMBOL)*, 3(1), 17–23. <https://doi.org/10.55850/simbol.v2i1>
- Muarief, R., Praptinasari, S., & Nadhifah, A. (2022). Handling of incoming mail using the e-office application version 1.0 at PT PAL Indonesia. *Epicheirisi: Jurnal Manajemen, Administrasi, Pemasaran dan Kesekretariatan*, 6(2), 41–55.
- Nasution, S., Purba, I. S. B., Hasibuan, R., Iqbal, Z. N., Avira, D., & Darmansyah, T. (2024). Peran korespondensi dalam meningkatkan efektivitas komunikasi organisasi. *Jurnal Manajemen Bisnis Era Digital*, 2(2), 100–115. <https://doi.org/10.61132/jumabedi.v2i2.521>
- Nurmansyah, A., & Yuliani, S. (2023). Pengelolaan surat masuk dan surat keluar secara e-office pada KBM Ecotourism PERUM Perhutani Divisi Regional Jawa Barat dan Banten. *ATRABIS: Jurnal Administrasi Bisnis*, 7(1), 95–110. <https://doi.org/10.38204/atrabis.v7i1.648>
- Provinsi Riau. (2019, September 20). *Peraturan Gubernur Riau Nomor 45 Tahun 2019 tentang pengelolaan arsip aktif dan arsip inaktif di lingkungan Pemerintah Provinsi Riau*. Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Provinsi Riau.
- Provinsi Riau. (2025, January 2). *Peraturan Gubernur Riau Nomor 6 Tahun 2025 tentang tata naskah dinas*. Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Provinsi Riau.
- Purwandari, B. S. (2017). Implementasi pengelolaan surat masuk dan keluar di Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia. *Jurnal Utilitas*, 3(1), 20–26. <https://doi.org/10.22236/utilitas.v3i1.4694>
- Sari, M., & Nasution, M. I. P. (2022). Management of archiving incoming and outgoing letters at the Youth and Sports Office of North Sumatra Province. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi dan Keuangan*, 3(4), 1507–1512. <https://doi.org/10.53697/emak.v3i4.1020>
- Sembiring, A. W., Khoirunnisa, K., Tanjung, L. A., & Darmansyah, T. (2024). Analisis kebutuhan pelatihan manajemen persuratan bagi tenaga administrasi. *Bhinneka: Jurnal Bintang Pendidikan dan Bahasa*, 2(3), 152–167. <https://doi.org/10.59024/bhinneka.v2i3.855>