

Implementasi Arsip Elektronik dalam Meningkatkan Penyimpanan Kearsipan di Organisasi

Eka Komalasari

Program Studi D-III Administrasi Perkantoran
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Riau, Pekanbaru

Email: eka.komalasari@soc.uir.ac.id

ABSTRAK

Penggunaan kertas dalam melaksanakan pekerjaan administrasi akan mengakibatkan volume dan jumlah dokumen yang dikelola oleh organisasi semakin meningkat. Tentu hal ini akan mengakibatkan tingkat pertumbuhan arsip atau dokumen berupa kertas semakin meningkat sehingga lambat laun menjadikan dokumen sulit untuk ditemukan. Kondisi demikian perlu diantisipasi dengan menggunakan teknologi yaitu implementasi arsip elektronik untuk memudahkan dalam pengelolaan arsip. Tujuan penulisan ini untuk mengetahui implementasi arsip elektronik dalam organisasi sehingga dapat meningkatkan penyimpanan kearsipan dalam suatu organisasi. Adapun penulisan paper ini menggunakan studi literature mengenai implementasikan arsip elektronik, organisasi dapat menggunakan arsip yang berkelanjutan yang akan mengintegrasikan seluruh bagian organisasi ke dalamnya. Namun sebelum mengimplementasikannya, ada 12 komponen yang harus diperhatikan oleh organisasi yaitu kebijakan dan prosedur, Pendidikan dan Training, Kerahasiaan dan Kejujuran, Cakupan Dokumen, Metadata, Manajemen File, Manajemen Penyimpanan, Ketersediaan Arsip, Audit Trail, Retensi, Pembaharuan Media atau Transfer, dan Disposasi. Untuk itu para pengelola kearsipan hendaknya selalu tanggap dan mengikuti perkembangan tersebut dan sedapat mungkin agar dapat dimanfaatkan untuk kegiatan kearsipan.

Kata Kunci: Arsip Elektronik, Kearsipan dan Organisasi

PENDAHULUAN

Dewasa ini penggunaan teknologi informasi sangat berkembang dalam semua aspek kegiatan organisasi, termasuk kegiatan perkantoran dalam suatu organisasi. Untuk menunjang kegiatan perkantoran dibutuhkanlah kearsipan sebagai bukti otentik atau informasi setiap kegiatan yang dilakukan oleh organisasi tersebut. Sebelum masuk ke era teknologi informasi, system kearsipan masih menggunakan system yang manual. Namun tidak berarti bahwa dengan menggunakan teknologi informasi maka system manual tidak digunakan ataupun tidak diperlukan. Penggunaan teknologi informasi secara umum untuk memudahkan suatu organisasi dalam menyimpan dan menemukan arsip itu kembali. Inilah tantangan bagi manajemen kantor di organisasi untuk bisa memberikan informasi yang akurat, cepat, tepat dan lengkap. Titik berat dari kearsipan adalah pada segi penemuan kembali, bukan pada penyimpanannya. Informasi yang tertulis atau terekam dalam berbagai media disimpan untuk kemungkinan dipergunakan pada waktu

yang akan datang. Menyimpan informasi dengan baik adalah penting, sedang menemukan kembali dengan segera adalah vital.

Arsip mempunyai peranan sebagai "Pusat Ingatan", sebagai sumber informasi dan sebagai alat pengawasan yang sangat diperlukan dalam setiap organisasi dalam rangka kegiatan perencanaan, penganalisaan, pengembangan, perumusan kebijaksanaan, pengambilan keputusan, pembuatan laporan, pertanggungjawaban, penilaian dan pengendalian setepat-tepatnya. Dengan kata lain arsip memiliki peranan yang signifikan dalam pengambilan keputusan pimpinan. Untuk mengelola dokumen / arsip yang ada pada suatu organisasi diperlukan suatu metoda / cara pengelolaan arsip, yang sering dikenal dengan tata kearsipan atau dalam sehari-hari disebut dengan Manajemen Kearsipan.

Menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009, tentang Kearsipan, arsip adalah rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat dan diterima oleh

lembaga Negara, Pemerintahan Daerah, Lembaga Pendidikan, Perusahaan, Organisasi Politik, Organisasi Kemasyarakatan, Bangsa dan Bernegara. (Dalam Sugiarto dan Wahyono, 2014).

Sistem kearsipan manual akan memudahkan kita menemukan dokumen yang kita butuhkan, namun tingkat pertumbuhan arsip/dokumen berupa kertas akan semakin meningkat dan lambat laun menjadikan dokumen sulit ditemukan. Mungkin dokumen tidak berada pada foldernya, atau dipinjam oleh "seseorang" dan hilang dimeja orang lain. Kondisi ini perlu diantisipasi dengan teknologi yang memudahkan pengelolaan arsip. Manajer administrasi dapat melakukan hal yang sama dengan menerapkan manajemen kearsipan secara elektronik untuk mengantisipasi pertumbuhan dokumen yang cukup pesat seiring dengan perkembangan organisasinya. Setiap organisasi menghasilkan sejumlah dokumen dalam bentuk kertas dan elektronik. The Georgia Archives (2004) menyebutkan bahwa arsip atau dokumen elektronik dapat berasal dari berbagai bentuk, yaitu semua dokumen, kertas, surat, peta, buku (kecuali buku yang dikelola oleh perpustakaan), microfilm, magnetic tape, atau abahan lain tanpa menghiraukan bentuk fisik atau karakteristik, dibuat atau diterima menurut undang-undang (dalam Sukoco,2007).

Komputerisasi dokumen telah mengubah cara pengarsipan informasi dengan memberikan kecepatan dan ketepatan dalam penyimpanan, pencarian, penemuan kembali, hingga pendistribusian dokumen dalam organisasi, sehingga fungsi dokumen sebagai sumber informasi dalam pengambilan keputusan oleh organisasi dapat dioptimalkan. Pengembangan internet dengan kecepatan aksesnya yang semakin meningkat mengakibatkan perolehan data atau informasi dapat dilakukan secara cepat dan tetap pada halaman Web perusahaan (*corporate portal*). Hal ini didukung oleh sistem komputerisasi dokumen yang memberikan dukungan penuh terhadap kecepatan akses ke informasi dalam dokumen organisasi.

Manfaat penggunaan sistem pengelolaan secara elektronik dibawah ini telah mendorong sebagian besar organisasi untuk mengimplementasikan Manajemen Arsip Elektronik, dan di sisi lain tetap menggunakan sistem pengarsipan manual.

Adapun manfaat arsip elektronik yaitu Cepat ditemukan, Pengindeksan yang fleksibel, Pencarian secara *full-text*, Kecil kemungkinan file akan hilang, Menghemat tempat, Mengarsip secara digital, Berbagi arsip secara mudah, Meningkatkan keamanan, dan Mudah dalam melakukan recovery data (Sukoco,2007).

Tujuan penulisan ini karena begitu pentingnya arsip dalam organisasi, sehingga perlu diberikan perhatian lebih dalam manajemen kearsipan. Untuk mempermudah manajemen kearsipan bisa memanfaatkan teknologi informasi yang semakin canggih ini yaitu dengan menggunakan Arsip Elektronik. Ada 12 komponen yang harus diperhatikan sebelum menggunakan arsip elektronik menurut Compulink Management Center, 2003 (dalam sukoco, 2007), yaitu : Kebijakan dan Prosedur, Pendidikan dan Training, Keberhasilan dan Kejujuran, Cakupan Dokumen, Metadata, Manajemen File, Manajemen Penyimpanan, Ketersediaan Arsip, Audit Trial, Retensi, Pembaruan Media atau Transfer, Disposasi.

METODE PENELITIAN

Dalam melakukan penulisan ilmiah harus dilakukan teknik penyusunan yang sistematis untuk memudahkan langkah-langkah yang akan diambil. Penulisan ini menggunakan studi literature dengan mencari referensi teori yang relevan dengan kasus atau permasalahan yang ditemukan. Referensi tersebut berisikan tentang Arsip, Kearsipan, Arsip Elektronik dan Implementasi Arsip Elektronik.

Referensi ini dapat dicari dari buku, jurnal, artikel, laporan penelitian dan situs-situs di internet. Output dari studi literature ini adalah adanya koleksi referensi yang relevan dengan penulisan ilmiah ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sistem kearsipan elektronik pada dasarnya pada memiliki konsep yang sama dengan arsip konvensional. Jika pada arsip konvensional memiliki kabinet yang secara fisik berfungsi untuk menyimpan dokumen-dokumen penting yang dimiliki perusahaan, maka sistem kearsipan berbasis komputer ini memiliki kabinet virtual yang di dalamnya berisi map virtual. Selanjutnya di dalam map virtual berisi lembaran-lembaran arsip yang

telah dikonversi ke dalam bentuk file gambar (bmp,jpg,dll) atau dokumen (doc, txt, dll). Jadi secara singkat dapat dikatakan bahwa jika pada kearsipan konvensional memiliki rak, map, dan lembar arsip secara fisik, maka pada kearsipan elektronik memiliki rak, map dan arsip secara virtual dalam bentuk file. Table di bawah ini menunjukkan perbedaan kearsipan konvensional dengan kearsipan elektronik.

Tabel 1. Perbedaan Komponen Kearsipan Konvensional dan Elektronik

Komponen	Kearsipan Konvensional	Kearsipan Elektronik
Kabinet	Berupa rak atau lemari arsip yang dibuat secara fisik.	Berupa cabinet virtual yang dibuat dengan database.
Map	Berupa map fisik untuk menyimpan lembaran arsip.	Berupa map virtual atau folder untuk menyimpan file dokumn.
Arsip	Lembaran-lembaran surat hard copy.	Lembaran-lembaran surat yang sudah di transfer ke dalam file gambar/teks.

Sumber: Sugiarto dan Wahyono, 2015

Ketika akan memutuskan menggunakan system kearsipan konvensional ke kearsipan elektronik, maka organisasi harus melihat 12 komponen yang harus diperhatikan menurut Complulink Management Centre, 2003, yaitu sebagai berikut:

1. **Kebijakan dan Prosedur.** Untuk mengontrol seluruh proses yang berlangsung dalam organisasi agar berjalan sebagaimana yang diharapkan, harus dibuat kebijakan, peraturan, standar, dan prosedur yang mencakup hal-hal berikut ini :
 - a. Menjelaskan metode men-scan dan memasukkan data;
 - b. Menjelaskan revisi, peng-update-an, dan penghapusan sebuah arsip;
 - c. Buku pedoman dari *hardware* dan *software*, termasuk nama *software*, nomer dan tanggal instalasi, *upgrade*, pemindahan dan konversi yang digunakan;

- d. Penjelasan prosedur mengenai bagaimana arsip indeks;
- e. Kebijakan akses (control log-on), fitur keamanan (misalnya, teknologi Public Key In-Frastructure / PKI) teknik enkripsi, dan lain-lain;
- f. Struktur dan isi data, termasuk layout file dan kamus data;
- g. Konvensi dan hierarki nama file;
- h. Pengembangan algoritma (*digital imaging system*);
- i. Prosedur mem-*back up* untuk disk, eksternal hard disk, microfilm, dan lain-lain;
- j. Prosedur untuk mengetes pembacaan data;
- k. Prosedur penyimpanan *online* dan *offline*;
- l. Pendisposisian sebuah arsip;
- m. Jadwal pemusnahan arsip elektronis.

2. **Pendidikan dan Training.** Seluruh pegawai administrasi akan sadar dan mengerti mengenai prosedur pemanfaatan sistem pengarsipan elektronis apabila diberikan sosialisasi dan *training* mengenai hal tersebut.
3. **Keberhasilan dan Kejujuran.** Salah satu persyaratan agar arsip dapat terjaga kerahasiaan dan keasliannya. Hal ini dapat dicapai melalui control akses, otoritasi, mengenkripsi file, dan sejenisnya. Untuk itu, upaya-upaya proteksi dapat dilakukan, misalnya dengan menggunakan password untuk mengakses file tertentu.
4. **Cakupan Dokumen.** Pegawai juga harus memperhatikan 3 elemen arsip – isi, struktur, dan konteks dalam membuat arsip. Namun yang dijadikan pedoman utama dalam membuat cakupan dokumen adalah isi, karena hal tersebut merupakan alasan utama sebuah arsip perlu disimpan.
5. **Metadata.** Hal ini menginformasikan tentang sebuah arsip yang disimpan, dan data 5 hal yang patut diperhatikan, yaitu aksesibilitas, retensi dan disposisi, keamanan, *audit trail*, dan migrasi.
6. **Manajemen File.** Dokumen ini perlu didukung dokumen yang tidak dapat dihapus, misalnya WORM, CD, atau DVD yang diproteksi. Sistem ini juga harus mendukung peng-copy-an, memformat kembali, atau mentransfer arsip ke media lain.

7. **Manajemen Penyimpanan.** Menyeleksi dan mengelola teknologi penyimpanan – format file dan media penyimpanan – sangatlah penting. Ketika memilih format file apa yang akan digunakan, hendaknya diperhatikan apakah mempunyai lisensi untuk menggunakannya. Format dokumen yang paling banyak digunakan adalah format pdf (*Portable Document Format*) dan tiff (*Tagged Image File Format*). Format untuk tampilan di Internet antara lain html (*Hypertext Markup Language*) dan sgml (*Standard Generalized Markup Language*). Sedangkan media penyimpanan data dapat menggunakan CD (*Compact Disk*) maupun DVD (*Digital Versatile Disc*), media tersebut dapat digunakan (*compatible*) pada semua PC atau *notebook* yang digunakan perusahaan.
8. **Ketersediaan Arsip.** Arsip akan tersedia dan dapat dibaca dalam bentuk *print out* atau gambar pada layar monitor dan dapat diakses oleh orang yang mempunyai otoritas sepanjang umur arsip tersebut.
9. **Audit Trial.** Audit ini akan menjelaskan apa, siapa, kapan, dan mengapa arsip tersebut disimpan. Ini merupakan komponen pertanggungjawaban akan keberadaan arsip yang disimpan untuk kepentingan penyelidikan.
10. **Retensi.** Sebuah organisasi harus menetapkan jadwal pemusnahan dokumen seperti pada yang berlaku pada arsip kertas.
11. **Pembaruan Media atau Transfer.** Ada 3 komponen yang terlibat dalam pelestarian arsip elektronik, yaitu :
 - a. Pembaruan media (*renewal*) dengan mengopi arsip dari 1 jenis media ke media yang sama.
 - b. Meng-kopi media (*copying*) adalah mengopi arsip dari satu media ke media yang lain.
 - c. Mentransfer arsip (*transfer* atau *migration*) dengan mengubah format arsip.
12. **Disposal.** Merupakan kemampuan untuk mengidentifikasi, mendapatkan otoritas, dan membersihkannya dari sistem computer. Prosedur ini harus dijalankan secara konsisten yang dapat dilakukan secara logis (untuk media yang tidak bisa dihapus dengan menghilangkan indeks poin dan hal-hal yang menghubungkannya

dengan arsip tersebut) dan secara fisik (memindahkan arsip tersebut ke media yang lain atau dihapuskan sama sekali).

Dengan beralihnya dari penggunaan arsip konvensional ke arsip elektronik, maka pihak organisasi atau pimpinan harus memperhatikan ke 12 komponen tersebut, dengan tujuan agar bisa terlaksananya kearsipan secara elektronik dengan baik. Langkah awal yang harus diperhatikan lebih yaitu pimpinan dalam organisasi membuat terlebih dahulu kebijakan dan prosedur dalam kearsipan elektronik, tujuannya agar jelas bagaimana pihak kearsipan dalam melakukan penyimpanan dan menemukan arsip dengan baik. Dengan adanya kebijakan tentu semua komponen di dalam organisasi akan bekerjasama dalam menerapkan system kearsipan elektronik tersebut. Untuk mendukung agar berjalan baik dan lancar system kearsipan elektronik ini, selain didukung dengan teknologi yang canggih, juga didukung oleh sumber daya manusia / karyawan yang berkompetensi dalam menggunakan teknologi. Agar karyawan tersebut bisa lebih berkerja dengan baik, maka diberikan pendidikan dan training mengenai kearsipan elektronik. Untuk menjaga kerahasiaan informasi, maka harus diperhatikan proteksi dari aplikasi yang akan digunakan. Semua komponen tersebut harus jelas dan diperhatikan agar dari awal arsip tersebut disimpan, sampai arsip itu digunakan kembali bahkan ketika arsip itu harus dimusnahkan harus jelas alurnya, sehingga ketika mengimplementasikan arsip elektronik ini bisa membantu organisasi dalam meningkatkan penyimpanan informasi-informasi yang diperlukan untuk kemajuan organisasinya.



Gambar 1. Digitalisasi Arsip

Selain itu beberapa aspek yang perlu diperhatikan sebelum organisasi mengimplementasikan program pengarsipan secara elektronik (dalam Sukoco, 2007),, antara lain :

1. Mengevaluasi kebutuhan
 - a. Berapa banyak dokumen yang harus disimpan oleh sistem, termasuk dokumen yang ada sekarang dan dokumen yang akan ditambahkan per tahun pada waktu yang datang, proyeksi volume dokumen yang akan dikelola akan menyediakan informasi seberapa besar media penyimpanan yang akan digunakan, konfigurasi hardware maupun biaya sistem yang harus disediakan.
 - b. Berapa banyak user yang akan menggunakan system. hal ini akan menyediakan informasi tentang biaya software dan spesifikasi server yang dibutuhkan.
 - c. Departemen apa saja yang akan menggunakan dan apakah publik dapat mengakses system. Hal ini menjelaskan fitur khusus dan level keamanan yang dibutuhkan.
 - d. Masalah serius apakah yang harus dipecahkan. Isu apa saja yang harus diperhatikan guna menjadikan sistem lebih mudah dan efisien sehingga meningkatkan produktivitas kerja. hal ini akan memberikan informasi tentang fungsi apa saja yang dapat diklarifikasi sebagai yang utama dan pilihan dari keberadaan sebuah sistem serta apakah modifikasi dimungkinkan untuk dilakukan pada masa yang akan datang.
 - e. Apakah dibutuhkan solusi temu balik atau dapat dimodifikasi sendiri oleh pengguna atau organisasi. hal ini akan menjelaskan perlu tidaknya keberadaan konsultan, peng-*install*-an, *training*, konfigurasi dan dukungan yang dibuthkan;
 - f. *Network* jenis apakah yang akan digunakan – NT, NLM, LAN atau yang lainnya- dan apakah akan digunakan selamanya. hal ini akan menjelaskan jambatan yang akan dialami sebuah *network*, konfigurasi sistem, dan peng-*upgrade*-an, stasiun kerja
2. **Menskala Pilot Project ke Solusi Perusahaan.** Cara terbaik yang dapat dilakukan sebuah organisasi adalah dengan melakukan *pilot project* di sebuah unit atau divisi kerja. Dengan melakukan *pilot project* akan dapat mengoptimalkan sistem dan prosedur yang akan dibangun dan diimplementasikan keseluruhan bagian organisasi.
 3. **Instalasi.** Langkah pertama dalam mengimplementasikan adalah inspeksi yang dilakukan oleh vendor software maupun konsultan IT guna melihat penempatan, men-setting, dan mengkoneksikan hardware secara tepat serta mengidentifikasi masalah yang akan dihadapi sehingga jaringan yang akan dibangun dapat digunakan sebagaimana yang diharapkan.
 4. **Training.** Program pelatihan harus memperhatikan kepentingan pengguna. Ada 4 hal yang perlu diperhatikan:
 - a. **End User.** Dilakukan dengan mengajari end user (pengguna) dasar-dasar penggunaan sistem sehari-hari pada computer masing-masing.
 - b. **Sistem administrasi.** Untuk memastikan sistem berjalan dengan lancar, sangat penting untuk melatih beberapa orang secara khusus mengenai bagaimana mengelola sistem pengarsip[an elektronik.
 - c. **Konsultasi.** Hal ini memungkinkan adanya bantuan dalam mengembangkan hal-hal yang bersifat strategis dalam mentranfer arsip kertas dan meng-*indeks*-nya ke dalam arsip elektronik.
 - d. **Pengawasan implementasi.** Hal ini mencakup pengawasan terhadap pegawai yang berkaitan dengan arsip elektronik, selain memberikan rasa aman dan nyaman karena mereka didampingi oleh tenaga ahli yang berwenang dalam mengambil keputusan, jika diperlukan.

5. **Isu-isu Hukum.** Karena arsip elektronik sudah banyak digunakan, maka banyak dibuat hukum untuk mengantisipasi penggunaannya. Di banyak Negara maju, kantor pemerintah menerima arsip jenis ini dengan syarat berikut :
- Arsip disimpan dalam media atau format yang tidak mungkin rusak;
 - Sistem mempunyai control yang baik;
 - Sistem harus menyediakan beberapa audit Trail untuk menjaga dan mendeteksi;
 - Transfer arsip yang lengkap dan akurat dapat dilakukan;
 - Mempunyai sistem indeks yang membantu dalam pencarian sebuah arsip;
 - Sistem harus berkemampuan mencetak arsip yang dibutuhkan sebagaimana aslinya;
 - Sistem harus *compatible* dengan sistem penyimpanan maupun software yang lain;
 - Sistem mempunyai dokumentasi mengenai bagaimana sebuah software bekerja dan melakukan penyettingan.

Hal ini tergantung dari hukum di Indonesia, dan konsultasi hukum mengenai hal tersebut perlu dilakukan sebelum implementasi sistem pengarsipan secara elektronik.

6. **Support dan pemeliharaan.** Sistem membutuhkan dukungan selama operasi berjalan. Vendor harus menyediakan *upgrading software* secara regular dan simultan. Beberapa hal yang mempengaruhi dukungan tersebut :
- Ukuran dari sistem yang dibeli;
 - Jumlah sistem yang digunakan;
 - Misi dari sistem utama yang harus beroperasi 24 jam selama 7 hari;
 - Level pengalaman personil departemen IT terhadap manajemen arsip elektronik;
 - Akses internet;
 - Perubahan terhadap jaringan computer maupun infrastruktur yang lain;
 - Turnover personil, yang di mana pergantian personil akan memerlukan training dan hal lain yang tentunya akan memerlukan tenaga, waktu, dan biaya suatu organisasi.

KESIMPULAN

Setiap organisasi pasti mempunyai suatu unit khusus yang bertugas dalam bidang administrasi. Dengan kata lain setiap organisasi pasti memerlukan suatu unit yang mengelola segala sesuatu yang berhubungan dengan kegiatan administrasi. Hasil dari kegiatan kantor adalah surat, formulir dan laporan yang dihasilkan dan diterima oleh suatu kantor pada akhirnya akan berhubungan dengan kearsipan. Untuk mempermudah kearsipan bisa memanfaatkan teknologi informasi yang semakin canggih yaitu dengan menggunakan arsip elektronik. Ada 12 komponen yang harus diperhatikan sebelum menggunakan arsip elektronik yaitu : kebijakan dan prosedur, pendidikan dan training, keberhasilan dan kejujuran, cakupan dokumen, metadata, manajemen file, manajemen penyimpanan, ketersediaan arsip, audit trail, retensi, pembaruan media atau transfer, disposal.

Dari 12 komponen yang sangat diperlukan yaitu kebijakan dari pimpinan organisasi supaya penggunaan arsip elektronik ini bisa berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Teknologi informasi hanya mesin atau aplikasi untuk mempermudah dalam proses pengarsipan, oleh sebab itu harus ada sumber daya manusia yang berkompetensi dalam menggunakan aplikasi tersebut. Sehingga dengan adanya arsip elektronik kita bisa menyimpan dan menemukan arsip itu kembali dengan cepat berarti arsip harus diberikan dalam waktu yang singkat dan tidak boleh ditunda-tunda.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Raymon McLeod Jr. Penerjemah: Hendra Teguh. 2013. Sistem Informasi Manajemen “Sistem Otomatisasi Kantor”. <https://aditnanda.wordpress.com/2013/11/08/sistem-otomatisasi-kantor/>
- [2] Sugiarto, Agus dan Wahyono, Teguh. 2014. Manajemen Kearsipan Elektronik Panduan Pengembangan Aplikasi Kearsipan Elektronik, Yogyakarta: Gava Media.
- [3] Sugiarto, Agus dan Wahyono, Teguh. 2015. Manajemen Kearsipan Modern Dari Konvensional ke Basis Komputer, Yogyakarta: Gava Media.

- [4] Sukoco, Badri Munir. 2007. Manajemen Administrasi Perkantoran Modern, Jakarta: Erlangga.
- [5] Yatimah, Durotul. 2009. Kesekretariatan Modern dan Administrasi Perkantoran (Teori dan Praktik), Bandung: CV. Pustaka Setia.