

# TADBIR URUS TERBAIK

Oleh: SUHAIMIE SAHABUDDIN

Tadbir urus didefinisikan sebagai satu sistem dimana organisasi diarah dan dikawal (The Cadbury Report, UK-1992). Manakala KSN dalam surat arahan terhadap usaha bagi mempertingkatkan Tadbir Urus di Sektor Awam bertarikh 9 Mac 2007 memberikan definisi tadbir urus seperti berikut;

**“Tadbir urus merangkumi aspek-aspek seperti tatacara Ketua Eksekutif/Ketua Jabatan dan para pegawai di semua peringkat pengurusan melaksanakan tanggungjawab secara telus dan berhemah dari segi pengambilan dan penyampaian hasil, struktur termasuk budaya kerja, dasar, strategi serta tatacara mereka berurusan dengan pelbagai pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) dan proses di mana agensi awam diurus/diarah, dikawal dan dipertanggungjawabkan untuk melaksanakan objektif yang telah dipersetujui”.**

(Tan Sri Mohd. Sidek Hj. Hassan, 2007)

Manakala tadbir urus terbaik (*good governance*) didefinisikan sebagai “konsep normatif nilai-nilai ke arah merealisasikan perlakuan tadbir urus dan kaedah yang digunakan oleh sekumpulan aktor sosial yang berinteraksi mengikut konteks sosial tertentu”.

Oleh itu, tadbir urus terbaik perlu memberikan penekanan terhadap dua aspek utama iaitu

1. Prestasi yang mana pengurusan penyampaian adalah amat penting dalam penyampaian perkhidmatan yang efektif dan efisien, seperti yang diharapkan oleh pihak-pihak berkepentingan (*stakeholders*) di samping memastikan perkhidmatan tersebut “*value for money*” serta pengurangan terhadap pembaziran sumber dan dana.
2. Pematuhan terhadap undang-undang iaitu setiap organisasi/agensi perlu mematuhi segala peraturan, undang-undang, piawaian (standard) yang digunapakai dan harapan masyarakat terhadap amalan kejujuran, akauntabiliti dan integriti serta ketelusan dalam perkongsian maklumat.

Tadbir urus terbaik berteraskan beberapa prinsip utama seperti ;

## 1. Fokus kepada pelanggan

Tadbir urus yang terbaik sentiasa memberikan keutamaan menyeluruh kepada pelanggan. Prinsip “*customer is always right*” diberi penekanan dan usaha ke arah meningkatkan kepuasan hati pelanggan sentiasa dilaksanakan secara berterusan. Dalam ertikata lain, agensi/jabatan yang melaksanakan tadbir urus terbaik akan sentiasa memastikan operasi perkhidmatan berfungsi untuk kepuasan pelanggan yang maksima dalam pelbagai dimensi.

## 2. Beretika

Prinsip ini merupakan tunjang bagi tadbir urus terbaik. Penekanan terhadap nilai-nilai positif dalam pelaksanaan dan penyampaian perkhidmatan adalah amat kritikal bagi menghasilkan output terbaik yang diharapkan oleh masyarakat dan pihak berkepentingan sama ada secara langsung mahupun tidak langsung. Pengurusan perlu sentiasa memastikan ahli-ahli dalam agensi mempunyai etika yang tinggi serta mengamalkan nilai-nilai murni melalui aktiviti dan program kualiti menyeluruh.

## 3. Ketelusan

Ketelusan dalam perkongsian maklumat kepada pihak yang berkepentingan juga amat dititikberatkan dalam tadbir urus terbaik. Ketelusan amat penting dalam segala segi. Ianya boleh dilihat melalui proses kerja yang jelas dan mudah difahami, penyampaian maklumat kepada dan pengaksesan maklumat oleh pihak berkaitan.

## 4. Akauntabiliti dan Integriti

Akauntabiliti adalah kewajipan untuk memberikan penjelasan terhadap apa jua tindakan dalam pelaksanaan tugas kepada sesiapa yang berhak untuk mendapatkan penjelasan tersebut. Akauntabiliti dan integriti adalah elemen terpenting dalam tadbir urus terbaik. Setiap pegawai dalam agensi perlu melaksanakan tugas dengan penuh integriti serta answerable terhadap segala tindakan yang diambil.

## 5. Efektif dan Efisien

Pegawai sektor awam perlu sentiasa memastikan penyampaian perkhidmatan dilaksanakan secara efektif (cekap) dan efisien (berkesan). Kecekapan dan keberkesanan pegawai merupakan tonggak kepada tadbir urus terbaik dalam sesebuah organisasi. Seseorang pegawai perlu memastikan organisasinya mempunyai sistem yang dinamik, cepat dan tepat, melalui penggunaan sumber yang minimal (efisien) dengan penghasilan kerja (output) yang maksimum (efektif).

## 6. Pengurusan Perubahan

Tadbir urus yang cekap dan berkesan (terbaik) adalah bagaimana pengurusan mengurus dan menangani perubahan (change management). Organisasi yang dinamik akan sentiasa bersedia menerima perubahan dengan membuat penyesuaian mengikut perubahan dan kehendak semasa. Dalam hal ini, persediaan dan komitmen menyeluruh dari pihak pengurusan adalah amat kritikal. Perubahan dalam sesebuah organisasi amat perlu agar organisai lebih dinamik dan berdaya saing.

Ringkasnya di sini, tadbir urus terbaik akan dapat memacu setiap pegawai universiti ini ke arah pemantapan sistem penyampaian yang efektif dan berkesan bagi menentukan kecemerlangan - sejajar dengan moto universiti “BERTEKAD CEMERLANG”.

\* Sumbangan Persatuan Pegawai & Profesional UMS (PPUMS)