

## Transformasi Pengurusan OKU di Desasiswa: Pengalaman USM

Nazarudin bin Zainun  
UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

### ABSTRAK

Dalam negara yang sedang rancak membangun seperti Malaysia peluang pendidikan ditawarkan dan diperolehi oleh hampir kesemua lapisan masyarakat tanpa mengira umur, status mahupun jantina. Sehubungan dengan itu sebagai sebuah menara ilmu, Universiti Sains Malaysia (USM) juga perlu menyediakan kemudahan kepada semua pelajarinya termasuklah pelajar Orang Kelainan Upaya (OKU) yang diterima masuk ke universiti ini. Dengan demikian pada peringkat permulaan tentunya mana-mana desasiswa atau kolej kediaman, yang menyediakan kemudahan kepada golongan ini perlu melakukan pelbagai transformasi. Antaranya transformasi kepada pegawai dan staf desasiswa, pengusaha dan staf kafetaria, perubahan dalam peraturan atau undang-undang sedia ada dan yang terpenting adalah perubahan dalam bentuk serta fasiliti fizikalnya. Antara cabaran penting ialah isu menyediakan kemudahan yang dianggap sesuai dan standard kepada golongan ini. Di universiti kemudahan ini bermula daripada urusan yang berkaitan dengan penginapan hinggalah ke dewan kuliah, kafetaria dan tempat permainan. Semua ini tentunya perlu disediakan bagi memastikan golongan ini juga menikmati kemudahan ruang dan peluang yang sama dengan pelajar normal. Oleh itu, Universiti Sains Malaysia ingin berkongsi pengalaman tentang bagaimana transformasi dilakukan bagi memastikan pengurusan para pelajar OKU ini dapat berjalan lancar demi kesejahteraan penghuni 'istimewanya'.

**Kata kunci:** transformasi, cabaran, desasiswa, OKU, USM.

### PENGENALAN

Peningkatan jumlah OKU dan kesedaran masyarakat mengenai masa depan mereka menyebabkan berlakunya peningkatan permintaan dalam pendidikan bagi golongan ini. Dengan demikian permintaan untuk penyediaan fasiliti untuk golongan OKU khususnya di sekolah, kolej dan Institut Pengajian Tinggi (IPT) tidak dapat dielakkan. Usaha supaya mereka juga mempunyai akses mudah kepada semua fasiliti ketika menuntut ilmu, tanpa memerlukan bantuan daripada pihak ketiga amat kritikal dan diperlukan. Akan tetapi berdasarkan pengamatan, fasiliti yang disediakan di institusi pendidikan umumnya dan IPTA khususnya sangat kurang dan tidak mesra OKU. Hal ini dapat difahami mengingat kemudahan tersebut pada asalnya dirancang dan dibangunkan untuk mereka yang normal.

Menurut Pertubuhan Kesihatan Sedunia (WHO), OKU adalah orang yang memenuhi semua kriteria dalam takrif seperti mempunyai kecacatan fizikal atau mental, dalam jangka panjang atau berulang-ulang dan yang sebahagian besarnya menghadkan prospek mereka masuk ke dalam apa-apa peluang pekerjaan. Jadi OKU itu adalah seseorang yang tidak dapat

memenuhi sepenuhnya atau sebahagian daripada keperluan kehidupan sosial sebagai individu normal, akibat daripada kekurangan keadaan fizikal atau mental.

Menurut Var, *et.al.*, (2011) jumlah OKU di dunia melebihi 500 juta orang (lebih kurang 8 peratus daripada penduduk dunia). Malaysia mempunyai penduduk kira-kira 32 juta orang. Berdasarkan sumber daripada Pertubuhan Bangsa-Bangsa Bersatu (PBB) statistik, bilangan OKU di Malaysia dianggarkan berjumlah 2.8 juta orang. Walau bagaimanapun, OKU yang berdaftar dengan Jabatan Kebajikan Masyarakat hanya berjumlah 280 ribu (10%) sahaja di negara kita. Semasa menjawat jabatan sebagai Naib Canselor, Universiti Sains Malaysia (USM), Profesor Tan Sri Datuk Dzulkifli Abdul Razak pernah memperkenalkan penggunaan terminologi Orang Kelainan Upaya (OKU) dan menolak penggunaan Orang Kurang Upaya sebagai satu terminologi yang telah lama digunakan untuk merujuk kepada mereka yang dianggap cacat. Alasannya, mereka ini harus dilihat dalam cara-cara yang betul kerana yang berbeza bukanlah dari segi fizikal tetapi keupayaannya disebabkan oleh sesuatu sebab semulajadi atau kejadian yang tidak diingini. Maka kebolehan mereka wajar dinilai berasaskan kelainan keupayaannya berbeza dengan mereka yang dianggap sempurna. Kerana itu, misalnya USM pada 2006 mengiktiraf seorang siswi *cerebral palsy*, Tan Chin Chin sebagai penerima Pingat Emas Canselor dalam upacara konvokesyennya yang ke-35. Sebagai graduan serba boleh yang tentunya tidak boleh dibandingkan dengan mereka yang sempurna sepenuhnya dari segi fizikal.

USM mempunyai jumlah OKU semasa seramai 20 orang. Dari segi penginapan di USM mempunyai 8 buah desasiswa. Sebuah daripadanya iaitu Desasiswa Aman Damai Fajar Harapan menyediakan tempat untuk golongan OKU. Jumlah tempat yang disediakan ialah sebanyak 24 iaitu 12 bagi perempuan 12 tempat bagi lelaki.

## TRANSFORMASI

Berdasarkan *Kamus Dewan Bahasa Edisi Keempat*, menyatakan bahawa transformasi bermaksud perubahan bentuk (sifat, rupa, keadaan, dan lain-lain). Mentransformasikan bermaksud melakukan transformasi dengan mengubah bentuk (sifat, rupa, keadaan, dan lain-lain) daripada bentuk asal kepada bentuk baharu. Hal ini bukan hanya menyangkut unsur-unsur fizikal semata-mata tetapi juga dalam konteks peraturan dan juga perkhidmatan.

Terdapat banyak definisi berkaitan dengan perkataan transformasi ini dan antaranya Carzo dan Yanouzas: Transformasi atau perubahan ialah "satu pola penukaran kelakuan ataupun status yang stabil kepada satu pola kelakuan dan status yang lain". Jaafar Muhamad (1999): Transformasi atau perubahan diperkenalkan hasil daripada pengubahsuaian kelakuan yang lepas untuk menyesuaikan dengan situasi baru. Stoner (1989) di dalam Aini Hayati Mohamed (2001): Perubahan sebagai proses transformasi yang berlaku kepada organisasi samaada dirancang ataupun tidak. Quinn (1996): Transformasi atau perubahan organisasi melibatkan segala bentuk modifikasi yang bermakna yang telah dilakukan oleh pemimpin terhadap sebahagian atau keseluruhan jentera organisasi. Greenberg dan Baron (1997): Perubahan sebagai satu transformasi yang berlaku secara terancang atau tidak terancang terhadap struktur, teknologi dan individu dalam organisasi. Brightman dan Maron (2001): Pengurusan perubahan sebagai satu proses pembaharuan yang dilakukan secara berterusan oleh organisasi dari segi hala tuju, struktur, kemampuan untuk memenuhi keperluan pelanggan dalaman dan pelanggan luaran yang sentiasa berubah.

Trans bermaksud melintasi dari satu sisi ke sisi lainnya (melampaui). Form bererti bentuk. Transformasi mengandungi makna perubahan yang biasanya menyebabkan perpindahan bentuk atau corak yang jelas. Ia berlaku secara terarah dan bertahap, bukan radikal tetapi tetap mengikut perancangan, malah ada jangka masanya. Dalam konteks ini transformasi dalam kalangan pegawai dan staf desasiswa/ kolej kediaman.

Dalam hubungannya dengan OKU, maka transformasi adalah bagi memastikan mereka mendapat layanan dan kesempatan yang sama rata dengan golongan normal. Dengan demikian beberapa aspek perlu diubah bagi memastikan pembangunan insan seimbang dapat dilaksanakan khususnya untuk golongan OKU. Keperluan kepada pembangunan yang seimbang ini bukanlah perkara baru kepada sistem pendidikan negara. Ini kerana perkara tersebut sudah lama tertulis dalam Falsafah Pendidikan Kebangsaan yang termaktub dalam Akta Pendidikan 1996 yang menyebut bahawa "Pendidikan di Malaysia ialah satu usaha berterusan ke arah lebih memperkembangkan potensi individu secara menyeluruh dan bersepadu untuk melahirkan insan yang seimbang dan harmonis dari segi intelek, rohani, emosi dan jasmani". Pernyataan ini tidak membezakan antara pelajar yang normal dan OKU. Oleh yang demikian pihak universiti amnya dan desasiswa atau kolej kediaman khususnya perlulah mengambil kira kepentingan golongan ini dalam setiap perancangan bukan sahaja yang berkaitan dengan unsur fizikal tetapi juga bukan fizikal. Oleh kerana kepentingan golongan ini dirasakan sangat perlu maka beberapa aspek perlulah diubah atau ditransform bagi memenuhi kehendak dan keperluan semasa golongan tersebut.

### **Transformasi di Desasiswa/ Kolej Kediaman**

Dalam usaha untuk melakukan perubahan bentuk atau transformasi dalam kepengurusan OKU ini maka beberapa aspek perlulah diambil kira bagi kemudahan golongan tersebut. Antara aspek penting seperti berikut:

1. Pegawai dan Staf - Pengetahuan, latihan dan kemahiran para pegawai dan staf Desasiswa/ Kolej Kediaman perlulah ditingkatkan khususnya bagaimana untuk mengendalikan golongan OKU ini. Apakah bentuk latihan atau kemahiran yang diperlukan? Apakah bentuk perubahan fizikal yang diperlukan?
2. Pengusaha dan staf kafetaria - Pengusaha dan staf kafetaria perlulah diajar bagaimana untuk melayan atau mengurus keperluan golongan OKU. Apakah keperluan operator kafetaria ini sehingga boleh membantu golongan OKU ini. Apakah mereka memerlukan menu khusus?
3. Peraturan dan Undang-undang - Transformasi juga diperlukan dalam peraturan dan undang-undang di desasiswa/ kolej kediaman bagi kemudahan mereka. Apakah perlu ada peraturan khusus untuk mereka?
4. Peralatan Fizikal - Penyediaan peralatan fizikal perlulah bersifat mesra OKU. Apakah bentuk peralatan fizikal yang diperlukan? Ini kerana setiap OKU mempunyai keperluan fizikal dan alatan bantuan yang berbeza mengikut jenis kelainan upaya yang mereka ada. Apakah peralatan minimum atau khusus yang perlu disediakan untuk mereka?

## Pegawai dan staf

Sesebuah organisasi seperti universiti adalah suatu entiti sosial yang mempunyai matlamat dan struktur yang disengajakan. Entiti sosial merujuk kepada organisasi daripada dua atau lebih atau kumpulan manusia. Bermatlamat pula bermaksud organisasi direkabentuk untuk mencapai hasil tertentu seperti mengeluarkan sesuatu produk, memenuhi keperluan kerohanian, atau menyediakan kepuasan sosial.

Jenis transformasi melibatkan perubahan strategi dan struktur: Merangkumi hal-hal pentadbiran sesebuah organisasi yang membabitkan penyeliaan dan pengurusan. Transformasi budaya melibatkan perubahan dalam nilai, norma, sikap, kelakuan dan kepercayaan pegawai dan staf yang akhirnya mempengaruhi cara bagaimana mereka berfikir. Transformasi dalam proses dan persekitaran kerja pula melibatkan pengubahsuaian cara organisasi menjalankan operasinya baik fizikal mahupun non fizikal. Transformasi berperingkat melibatkan satu proses evolusi yang berterusan dalam tempoh tersebut, perubahan-perubahan kecil sering berlaku secara rutin. Perubahan-perubahan ini mungkin melibatkan aktiviti biasa seperti menyemak semula dan memperbaiki cara-cara bekerja dari semasa ke semasa. Mereka yang terlibat perlulah mencari jalan dan mencadangkan cara-cara untuk memperbaiki kualiti perkhidmatan mereka. Model transformasi melibatkan perubahan berperingkat yang menerangkan bagaimana untuk memula, mengurus dan menstabilkan proses perubahan. Proses perubahan melibatkan pembuangan sikap dan tabiat yang lama dan pembelajaran sesuatu yang baru baik kepada pegawai mahupun staf. Tambahan lagi, untuk menjadikannya berkesan, sikap dan tabiat yang baru mestilah dikukuhkan supaya menjadi sebahagian daripada cara melakukan kerja.

Peringkat pertama pencairan pegawai dan staf diberi kesedaran tentang masalah yang wujud dalam kaitannya dengan jenis kelainan upaya dalam kalangan pelajar dan mengapa perlunya transformasi dilaksanakan. Memberikan motivasi kepada pegawai dan staf untuk mengubahsuaikan sikap dan kelakuan mereka. Biasanya bermula dengan memberikan mereka maklumat yang menunjukkan perbezaan antara kelakuan dan prestasi yang dijangka dengan keadaan yang sebenar. Peringkat kedua transformasi melibatkan peralihan kepada sikap dan kelakuan baru yang dikehendaki. Sedangkan peringkat ketiga melibatkan pembekuan semula perubahan distabilkan. Pegawai dan staf perlu menerapkan sikap, kelakuan dan kemahiran yang baru. Bagi mengukuhkan keadaan tersebut, latihan dan pengajaran berterusan merupakan kunci utama dalam fasa ini. Dari segi pengalaman USM, jika lokasi pejabat pengurusan desasiswa ditempatkan di lantai bawah akan memudahkan segala urusan golongan OKU untuk berurusan dengan pejabat. Namun demikian bagi menyimbangkan dari segi keselamatan maka kebanyakan pejabat pengurusan desasiswa biasanya dinasihatkan berada di tingkat dua. Maka dari segi pengurusan di pejabat, pemasangan *intercom* sangat penting. Oleh kerana kedudukan pejabat desasiswa yang menempatkan semua pelajar OKU adalah di tingkat dua maka kemudahan *intercom* di lantai paling bawah sangat penting. Bagi OKU yang tidak mampu untuk naik ke pejabat untuk sebarang urusan mereka bolehlah menggunakan *intercom* untuk memanggil staf di pejabat bagi melayan mereka.

Jika urusan mereka boleh diselesaikan melalui telefon atau *intercom* maka tidak perlulah staf turun untuk membantu mereka. Namun demikian jika sesuatu urusan itu memerlukan kehadiran staf maka staf akan turun untuk membantu keperluan mereka bagi menyelesaikan segala urusan mereka dengan pejabat desasiswa. Di sini jelas bahawa perubahan sikap perlu dilakukan daripada pelajar mencari staf kepada sebaliknya untuk sebarang urusan.

Surat-surat mereka juga akan terus dihantar ke bilik mereka. Selain itu jika terdapat kiriman berupa bungkusan, atas permintaan mereka maka mereka akan menerimanya di bilik masing-masing tanpa perlu pergi ke pejabat.

Cabaran yang perlu ditangani pada masa hadapan ialah bagi melatih mereka yang terlibat dengan segala urusan pelajar OKU di semua IPT. Ini kerana pada masa kini para pegawai dan staf yang ada, baik staf desasiswa mahupun pekerja di kantin dan perkhidmatan lain yang berkaitan dengan OKU, kebanyakannya tidak pernah mendapat sebarang latihan formal berkaitan dengan cara untuk mengendali dan memberikan perkhidmatan kepada golongan OKU ini. Pada masa hadapan satu kursus berkaitan dengan kemahiran untuk berurusan dan mengendalikan OKU perlu diberikan kepada staf pentadbiran di desasiswa dan juga pekerja kafetaria dan perkhidmatan lain supaya perkhidmatan yang mereka berikan kepada golongan ini lebih baik, berkesan dan teratur.

### **Pengusaha dan staf kafetaria**

Dalam konteks pengusaha dan staf kafetaria pula sebagai langkah pertama pihak pengurusan Desasiswa/ Kolej Kediaman perlulah memahamkan mereka mengenai dasar universiti terhadap golongan OKU ini. Pemahaman ini penting supaya segala tindakan yang dilakukan oleh pihak kafetaria adalah seiring dengan kehendak dan dasar serta hala tuju universiti. Ini kerana kafetaria adalah tempat kedua terpenting selepas bilik mereka. Jadi bagi memastikan mereka mendapat keperluan makanan dan minuman yang cukup maka kafetaria perlulah juga bersedia.

Di kafetaria hak golongan ini juga dijaga dan diutamakan bagi keselesaan mereka. Khusus bagi OKU yang mempunyai halangan dalam penglihatan mereka patut diberikan penerangan mengenai jualan pada hari tersebut. Pembantu kafetaria atau kedai akan mengambil makanan atau barangan tersebut bagi pihak mereka. Manakala bagi yang boleh mengambil sendiri pula dalam keadaan ramai atau waktu puncak mereka tidak perlu beratur seperti pelajar normal lain. Sementara bagi golongan yang kelainan upaya dari segi fizikal juga perlu dibantu bagi mengambil makanan mereka. Sementara itu ada juga sebahagian daripada OKU ini memerlukan menu khusus supaya sesuai dengan diet mereka atas nasihat doctor perubatan. Dengan demikian pihak kafetaria juga perlulah peka terhadap hal ini. Umpamanya ada dalam kalangan mereka tidak boleh mengambil makanan yang mengandungi unsur tenusu, santan, garam yang berlebihan dan sebagainya.

### **Peraturan dan undang-undang**

Dalam usaha untuk mengendalikan manusia baik yang normal mahupun OKU maka tentunya ada set peraturan dan undang-undang diciptakan supaya dapat mengatur jalannya segala aktiviti secara lancar. Peraturan utama adalah berkaitan dengan peraturan di dalam desasiswa/ kolej kediaman itu sendiri. Hal ini melibatkan pemansuhan peraturan yang sedia ada dan mewujudkan peraturan yang baharu. Tentunya semua peraturan ini perlu disesuaikan di setiap IPT masing-masing. Di USM misalnya diwujudkan apa-apa yang dipanggil sebagai Sahabat OKU. Mereka adalah pelajar yang bertugas secara sukarela untuk menjadi pembantu kepada mana-mana OKU. Mereka ini terdiri dalam kalangan pelajar USM. Sebaiknya mereka yang dipilih adalah daripada kursus dan tahun pengajian yang sama. Keberadaan mereka ini penting bagi membantu pelajar OKU bukan sahaja untuk bergerak dan berpergian tetapi juga sebagai salah seorang ahli dalam kumpulan belajar. Kelebihan sebagai Sahabat OKU juga perlulah diberikan

atas jasa dan bakti mereka membantu OKU. Di USM mereka akan ditawarkan penginapan di desasiswa secara automatik. Dalam konteks USM penginapan automatik kepada Sahabat OKU ini penting kerana terdapat kekurangan jumlah bilik berbanding pelajar di dalam desasiswa.

Berdasarkan kretaria biasa hanya mereka yang aktif sahaja akan ditawarkan untuk tinggal di dalam desasiswa berdasarkan mata merit yang mereka kumpul. Sementara yang tidak atau kurang aktif sebagai natijah daripada kekurangan tempat tersebut mereka perlulah menyewa di luar USM. Jadi dengan menjadi Sahabat OKU maka mereka akan ditawarkan penginapan di dalam kampus bersama-sama dengan OKU (Sahabatnya) di dalam sebuah bilik.

Mereka juga bolehlah diberikan pengurangan dalam caj penginapan sehingga separuh daripada harga biasa. Perlu juga dipertimbangkan anugerah atau sijil khas kepada mereka yang terlibat sebagai Sahabat OKU bagi menghargai mereka. Selain itu peraturan atau larangan membawa barangan elektirk juga perlulah dilihat semula supaya sesuai dengan kehendak dan keperluan golongan OKU. Ini kerana ada antara mereka yang perlukan tempat sejuk untuk menyimpan keperluan perubatan mereka. Maka dalam hal ini sebuah peti ais mini hendaklah disediakan bagi membolehkan mereka menyimpan ubatan mereka. Jadi peraturan baharu perlu diwujudkan selain daripada meminda peraturan yang sedia ada.

### **Peralatan fizikal**

Terdapat beberapa isu utama apabila membincangkan mengenai OKU di desasiswa, yang merangkumi isu-isu berkaitan kebajikan dan kemudahan fizikal untuk mereka. Antara isu yang sering diperkatakan ialah berkaitan dengan infrastruktur baik di dalam mahupun dan di luar bangunan, perjalanan atau pengangkutan dan keselamatan. Kesemua ini memerlukan transformasi dari segi dasar dan pelaksanaannya baik yang menyangkut bahagian dalaman bangunan mahupun luaran bangunan.

### **Dalam bangunan**

Berdasarkan pengalaman USM transformasi di bahagian dalam bangunan terbahagi kepada empat bahagian utama iaitu bilik, laluan, surau dan bilik air.

### **Bilik**

Dari segi infrastruktur dan kemudahan fizikal yang ditawarkan di dalam bilik adalah katil bersama-sama tilam dengan ketinggian katil yang sesuai, meja bersama kerusi dan lampu belajar dengan saiz yang sesuai, kabinet/ almari pakaian yang rendah dengan pintu gelongsor, suis untuk peralatan elektrik terletak di bahagian bawah (dalam hal ini perlu disesuaikan dengan kelainan upaya pelajar), peti sejuk mini (atas permintaan), rak kasut dan lain-lain keperluan.

### **Laluan**

Tanjakan masuk bilik juga perlu disediakan jika ada bendul di pintu masuk. Membina susur tangan (*handrail*) dan *grab-bar* untuk memudahkan pergerakan golongan OKU yang berkerusi roda di dalam bangunan. Susur tangan ini dipasang pada dinding laluan yang menghubungkan antara bilik mereka dengan bilik air serta laluan keluar daripada bangunan. Kemudahan ini dilekatkan pada dinding bangunan bagi mewujudkan keselesaan kepada mereka untuk bergerak sendiri di dalam bangunan.

### **Surau**

Bagi memudahkan golongan OKU ini untuk solat berjemaah, masa sebuah bilik diperuntukkan dan dijadikan sebagai surau. Tempat ini bukan sahaja sebagai tempat untuk beribadah tetapi juga sebagai tempat sosialisasi antara mereka. Surau ini terletak di bahagian bawah atau lantai paling bawah bagi mudah dan merangsang mereka untuk pergi ke sana. Perlu disediakan sekali dengan tempat berwuduk yang sesuai bagi kegunaan OKU.

### **Bilik air**

Kemudahan bilik air bagi golongan OKU disediakan di hujung kiri dan kanan bangunan bagi memudahkan pergerakan mereka ke tandas dan bilik air. Bilik air dan tandas yang khusus disediakan untuk mereka dan perlu memenuhi spesifikasi keperluan mereka. Kepada pelajar yang normal adalah dilarang sama sekali menggunakannya. Bilik air yang nyaman dan bersih ini disediakan untuk mereka bagi memastikan keselesaan mereka selama berada di USM.

### **Luar bangunan**

Di bahagian luar bangunan juga perlukan transformasi terutamanya berkaitan dengan laluan berbumbung, susur tangan dan lerengan, pengangkutan – van dan parkir khas.

**Laluan berbumbung** Laluan berbumbung ini diwujudkan bagi mudah dan memastikan golongan OKU dapat pergi ke tempat-tempat yang perlu dan penting tanpa halangan cuaca selama mereka berada di desasiswa/ kolej kediaman. Antara tempat tersebut termasuklah laluan antara unit kediaman dan kantin, pejabat serta tempat riadah yang lain.

### **Susur tangan dan lerengan**

Kemudahan susur tangan di kawasan luar bangunan juga dipasang. Kemudahan ini bersama-sama laluan lerengan untuk berkerusi roda dipasang terus ke kawasan yang penting dan perlu kepada semua pelajar. Antaranya ialah laluan daripada bilik hingga ke bilik air, surau, kantin dan pejabat pengurusan desasiswa serta ke kawasan riadah.

### **Pengangkutan - Van**

Dalam usaha memudahkan golongan OKU bergerak maka sebuah van khusus untuk mereka telah disediakan oleh pihak USM. Kemudahan ini diubahsuai khusus untuk membawa mereka pergi dan balik dari bilik mereka ke dewan kuliah mengikut jadual kelas mereka. Seorang pemandu ditugaskan mengikut jadual kelas untuk mengambil dan menghantar mereka. Tiada caj tambahan dikenakan kepada mereka. Penyediaan perkhidmatan ini adalah berbentuk kebajikan dan dalam usaha untuk memastikan kebajikan pelajar baik dalam kalangan OKU mahupun pelajar normal terjaga dengan berkesan.

### **Parkir khas**

Parkir khas untuk OKU juga disediakan berhampiran dengan unit kediaman/ bilik mereka dan juga dewan kuliah. Parkir ini termasuklah parkir kereta dan motosikal yang digunakan oleh OKU. Semua kenderaan OKU perlulah dilekatkan stiker OKU bagi memudahkan pengecaman dibuat khususnya berkaitan dengan urusan parkir.

## CABARAN

Sementara itu kepada OKU yang mempunyai masalah yang lebih serious maka sebuah unit kediaman keluarga perlu disediakan. Pelajar OKU ini boleh tinggal di situ bersama-sama keluarganya atau saudara maranya yang boleh membantunya. Kemudahan ini hanya ditawarkan kepada OKU yang hampir tidak boleh menguruskan dirinya sendiri. Biasanya samaada ibu atau keluarga terdekat akan tinggal bersama-samanya. Sementara itu bagi OKU yang mempunyai masalah dalam pendengaran (pekak) juga perlukan perhatian khusus. Ini kerana segala bunyi-bunyian yang digunakan sebagai symbol tidak dapat dicerap oleh mereka. Contohnya jika berlaku sebarang kecemasan, biasanya loceng kecemasan akan dibunyikan. Kepada golongan OKU ini segala amaran berbentuk bunyi-bunyian adalah tidak berguna sama sekali. Bagi mereka akan digunakan lampu amaran atau sistem vibrate yang dipasang di dalam bilik mereka untuk memberikan amaran. Kepada OKU yang mempunyai masalah dalam penglihatan pula maka papan tanda braille juga perlu disediakan dengan paras yang sesuai keperluan. Papan tanda braille ini perlu disediakan di semua arah yang ada kepentingan atau bersabit dengan keperluan mereka.

Cabaran dan kekangan lain untuk OKU seperti akses fizikal, akses *sensory* dan akses komunikasi. Akses fizikal melibatkan OKU yang memerlukan penggunaan kerusi roda atau alat bantu jalan, laluan khas, lerengan (*ramp*), lif, *handrail*, papan tanda jelas, *kerb*, sirkulasi bilik, pintu yang luas, kaunter pertanyaan yang rendah dan telefon. Akses *sensory* melibatkan OKU yang mempunyai masalah pendengaran dan masalah penglihatan. Golongan ini memerlukan papan tanda dengan tulisan *Braille* yang boleh dirasa dengan tangan dan isyarat visual pada kelainan aras lantai (jika berkaitan), isyarat audio untuk lif dan lampu serta sistem pendengaran yang kuat (*augmentation-listening systems*). Akses komunikasi melibatkan orang kurang upaya yang mempunyai kesukaran untuk menulis, masalah penglihatan dan masalah pertuturan atau pendengaran. Golongan ini memerlukan perkhidmatan telefon mesin taip (*telephone typewriter*). Akses kepada maklumat dalam pelbagai media, isyarat bukan lisan atau poster termasuk dalam bahasa Inggeris yang mudah atau bahasa komunitinya sebagai contoh. Walau pun segala kelebihan diberikan kepada mereka baik dalam bentuk penyediaan keperluan fizikal seperti katil, kabinet, serta layanan yang diberikan berlainan tetapi dari segi kos sewaan tetap sama, dan tidak pernah dibezakan dengan pelajar lain.

## KESIMPULAN

Transformasi merupakan proses mengubah keadaan atau situasi supaya menjadi lebih baik samaada dari segi keberkesanan dalam proses kerja mahupun perkhidmatan yang melibatkan pembaikan secara berterusan. Perubahan yang sebenar perlu mengambil kira semua faktor. Transformasi ini perlulah dijalankan secara serentak supaya perubahan dapat diterima oleh semua peringkat daripada pegawai dan staf yang menguruskan desasiswa, hinggalah kepada pengusaha dan staf kafeteria serta pemandu. Transformasi perlulah dilakukan melalui latihan dan pendidikan supaya setiap perubahan dapat membabitkan mereka semua.

Dalam kaitannya dengan transformasi ini maka pengujudan kemudahan yang mudah diakses adalah penting bagi OKU. Anggapan keadaan akan berubah dalam sekelip mata adalah sangat tidak realistik disebabkan oleh batasan kos dan jangka masa yang pendek. Perkara yang diperlukan dalam jangka masa pendek adalah tahap kebolehcapaian yang munasabah dan boleh

mengimbangi keperluan pengguna OKU, kekangan keadaan yang sedia ada dan sumber yang disediakan untuk pelarasan tersebut. Dalam banyak kes, perkara ini berkaitan dengan penyesuaian fizikal. Dalam jangka masa panjang, pendekatan lebih mendalam perlu dilakukan untuk menggalakkan penyusunan semula dan baik pulih hospitaliti dalam sektor pendidikan negara. Latihan dan pendedahan mengenai pengendalian yang betul terhadap OKU juga perlu diberikan kepada para pegawai dan staf yang terlibat.

Pendidikan dan latihan mengenai kesedaran dan kepekaan terhadap isu-isu kelainan upaya perlu diperbanyakkan dalam usaha mempromosikan kebolehcapaian pendidikan dalam kalangan OKU. Kerjasama erat antara organisasi OKU dan IPT bersama-sama dengan sektor pendidikan akan memudahkan transformasi dalam pembangunan program latihan yang diperlukan. Ini juga akan membantu dalam penerbitan bahan latihan seperti panduan fasilitator dan sokongan latihan audio-visual dalam industri pendidikan. Seminar mengenai halangan kelainan upaya, cabaran dan penyelesaian untuk semua isu yang timbul perlu diadakan bagi menyokong agenda transformasi universiti.

## RUJUKAN

- Leidner, R. "Tourism accessible for all in Europe". *Ethical: Barrier Free Tourism*. April 2008. hlm. 43-54.
- Research Department of Tourism Queensland. *Disability Tourism*. 2002. hlm. 1-7.
- Var, T., Yeşiltaş, M., & Öztürk, A. Y. b & Y. A study on the travel patterns of physically disabled people. *Asia Pacific Journal of Tourism Research* October 2011. hlm. 37-41.

## LAMPIRAN 1 - Senarai Audit Fasiliti Yang Diperlukan di Desasiswa

### 1. Aksesibiliti

- a) Lerengan
- b) *Handrail*
- c) *Grab-bar*
- d) Laluan khas atau pejalan kaki dan kaki lima
- e) Anjung masuk bangunan
- f) Tangga
- g) Lintasan *pedestrian*
- h) Lif

### 2. Reruang

- a) Tempat letak kereta khas
- b) Tandas
- c) Bilik Persalinan
- d) Peruntukan unit kediaman
- e) Kedai runcit atau *Corner Shop*
- f) Tempat perhentian bas

### 3. Kemudahan Sokongan

- a) Papan tanda kenyataan
- b) Tanda tunjuk arah
- c) Tanda amaran
- d) Papan tanda khas
- e) Keterangan bertulis
- f) Bangku ataupun tempat duduk *fixed* ataupun *built-in*
- g) Pondok telefon berbayar
- h) Longkang atau parit