

Komunikasi Interpersonal Asas dalam Pembangunan Pelan Strategik Komunikasi Inklusif di Universiti Islam Selangor

Hazlin Falina Rosli
hazlinfalina@uis.edu.my
Universiti Islam Selangor, Malaysia

Mohd Izzudin Mohd Pisol
mohdizzuddin@uis.edu.my
Universiti Islam Selangor, Malaysia

Zur'ain Harun
zurain@uis.edu.my
Universiti Islam Selangor, Malaysia

Zetty Nurzuliana Rashed
zetty@uis.edu.my
Universiti Islam Selangor, Malaysia

Nur Hafizah Hadi
25mt14001p@postgrad.uis.edu.my
Universiti Islam Selangor, Malaysia

ABSTRAK

Komunikasi interpersonal dalam pendidikan tinggi merupakan asas penting untuk memastikan keterlibatan bermakna pelajar Orang Kurang Upaya (OKU). Kajian ini meneliti keperluan pembangunan pelan strategik komunikasi inklusif di Universiti Islam Selangor (UIS) dengan menekankan peranan komunikasi interpersonal sebagai landasan teori dan praktikal. Kajian ini menggunakan pendekatan berkaedah campuran dan temu bual separa struktur sebagai data rintis untuk mengenal pasti keperluan reka bentuk pelan strategik komunikasi inklusif di UIS. Daripada populasi 617, sejumlah 52 responden ($n = 52$) telah diperolehi dan dianalisis. Walaupun bilangan ini tidak mencapai saiz sampel ideal untuk generalisasi, data ini digunakan sebagai data rintis untuk mengenal pasti corak awal dan merangka intervensi lanjut. Selain itu, pengkaji turut menyokong dapatan kajian dengan melakukan temu bual mendalam bersama 8 orang pelajar OKU UIS daripada pelbagai kategori. Hasil dapatan menunjukkan tahap interaksi dengan pelajar OKU sederhana positif ($\text{Min} = 3.63$, $\text{SP} = 0.43$), namun aspek sokongan prasarana mesra OKU masih rendah ($\text{Min} = 2.60$, $\text{SP} = 0.69$). Manakala hasil dapatan temu bual menegaskan pentingnya komunikasi empatik, saluran maklumat mesra akses, dan sokongan rakan sebaya sebagai faktor penentu kepada keberkesanan inklusif. Keseluruhan membuktikan komunikasi interpersonal berasaskan empati, keterbukaan, dan mekanisme dua hala dapat mengurangkan jurang pengalaman serta meningkatkan penyertaan pelajar OKU dalam ekosistem kampus. Dari sudut teori komunikasi interpersonal, kajian ini menegaskan bahawa medium pertukaran maklumat menjadi instrumen sosial untuk membina kepercayaan, sokongan emosi, dan rasa kebersamaan. Kajian ini mencadangkan pembinaan modul latihan komunikasi inklusif, penambahbaikan saluran maklumat, serta pengukuhan dasar universiti

yang lebih responsif. Kesimpulannya, pembangunan pelan strategik komunikasi inklusif berasaskan komunikasi interpersonal amat penting bagi memastikan persekitaran pendidikan adil, empatik, dan sejajar dengan prinsip rahmah serta ihsan dalam pendidikan.

Keywords: Komunikasi Inklusif, Pelan Strategik, OKU, Pendidikan Tinggi, Universiti Islam Selangor

PENGENALAN

Pendidikan tinggi masa kini berdepan keperluan mendesak untuk mengikut perkembangan semasa prinsip inklusiviti dalam semua aspek pengurusan dan penyampaian akademik. Walaupun banyak institusi telah membuka akses kepada pelajar Orang Kurang Upaya (OKU) melalui pelbagai dasar dan program sokongan, cabaran dalam membina persekitaran komunikasi yang inklusif kekal signifikan (Becker et al., 2021 serta Mortimore, 2003). Kemasukan fizikal tidak semestinya menjamin keterangkuman sosial dan psikologi, khususnya apabila komunikasi antara pelajar OKU dengan komuniti kampus tidak berlaku secara efektif atau empatik (Moving the Needle on Ableism, 2022). Dalam konteks ini, komunikasi bukan sekadar proses penyampaian maklumat, tetapi berperanan sebagai medium interaksi sosial yang menyokong keterlibatan, penglibatan aktif dan rasa kekitaan dalam kalangan pelajar berkeperluan khas.

Kajian terdahulu menekankan bahawa jurang komunikasi dalam pendidikan tinggi berpunca daripada kekurangan pemahaman terhadap keperluan pelajar OKU, kebolehcapaian maklumat yang terhad, serta ketiadaan latihan komunikasi inklusif dalam kalangan warga akademik dan pentadbiran menurut South Africa dan US Case, 2022 serta Goldsmiths, 2019. Dalam persekitaran yang semakin kompleks, strategi komunikasi perlu dirangka secara holistik dan strategik, dengan mengambil kira aspek keadilan sosial, reka bentuk sejagat untuk pembelajaran (Universal Design for Learning), serta penggunaan teknologi adaptif yang menyokong penglibatan pelajar secara setara (Inclusive Campuses, 2020 dan Accessible Communication in the Workplace, 2021).

Dalam konteks Malaysia, kajian terkini oleh Anjur, Jemain & Yusoff (2024) mengenai program TVET khas untuk pelajar OKU mendapati bahawa meskipun program tersebut disambut baik, komunikasi antara pihak fakulti, pentadbiran, dan pelajar OKU masih terganggu oleh stigma dan kelemahan akses maklumat yang mesra OKU. Ini menunjukkan bahawa aspek komunikasi interpersonal perlu ditambah baik untuk menyokong pelaksanaan inklusif dalam program pendidikan teknikal vokasional.

Model ekosistem pendidikan OKU seperti yang dikaji oleh Mohd Izzuddin Mohd Pisol et al. (2024) menunjukkan keperluan untuk garis panduan dokumen pendidikan yang lebih menyeluruh, termasuk mekanisme komunikasi yang jelas antara pemegang taruh (stakeholders) seperti guru, pentadbiran, dan pelajar OKU. Komunikasi interpersonal yang efektif menjadi komponen penting dalam membina model ekosistem yang berkesan.

Manakala Rosmalily Salleh (2024) pula menekankan kepentingan komuniti pembelajaran profesional dalam mempertingkatkan amalan pengajaran inklusif. Komunikasi interpersonal di antara guru dan murid, serta antara guru dan pentadbir menjadi faktor utama dalam mewujudkan suasana pembelajaran inklusif di sekolah arus perdana.

Universiti Islam Selangor (UIS), sebagai sebuah institusi yang mengintegrasikan nilai Islam dalam pendidikan tinggi, dihadapkan dengan keperluan untuk membina satu pelan strategik komunikasi inklusif yang bukan sahaja memenuhi keperluan undang-undang dan dasar, tetapi juga menjunjung prinsip ihsan dan rahmah dalam interaksi dengan pelajar OKU.

Dalam konteks tersebut, kajian ini dijalankan untuk mereka bentuk sebuah pelan strategik yang menumpukan kepada pembangunan komunikasi inklusif yang efektif dan mampan di UIS.

Oleh itu, objektif utama kajian ini adalah untuk meninjau keperluan bagi membangunkan satu reka bentuk pelan strategik yang berfokus kepada komunikasi dan sokongan inklusif bagi pelajar OKU di Universiti Islam Selangor (UIS). Kajian ini berhasrat untuk mengenal pasti keperluan komunikasi yang diperlukan oleh pelajar OKU. Hasil kajian ini diharapkan dapat menyediakan landasan yang berasaskan bukti dan aplikasi sebenar bagi pembentukan dasar serta amalan komunikasi inklusif yang lebih mampan dalam persekitaran pendidikan tinggi di Malaysia.

SOROTAN LITERATUR

Strategi komunikasi inklusif dalam Pendidikan Tinggi

Keperluan untuk strategi komunikasi inklusif dalam pendidikan tinggi, terutamanya untuk masyarakat OKU (Orang Kurang Upaya) di Universiti Islam Selangor (UIS), sangat penting untuk memupuk persekitaran pembelajaran yang adil. Komunikasi inklusif bukan sahaja meningkatkan pengalaman pendidikan untuk semua pelajar tetapi juga menangani cabaran unik yang dihadapi oleh kumpulan terpinggir. Gambaran keseluruhan ini akan meneroka kepentingan menilai kepelbagaian, peranan pendidik, dan keperluan komitmen Institusi untuk inklusif.

Mengiktiraf dan menghormati latar belakang yang pelbagai adalah penting untuk mewujudkan suasana yang inklusif. Institusi mesti menyesuaikan diri dengan keperluan semua pelajar, memastikan bahawa semua orang merasa dihargai dan dihormati (Cebotaru et al., 2022). Melibatkan diri dengan pelbagai perspektif dapat meningkatkan interaksi antara budaya dan mempromosikan kewarganegaraan global di kalangan pelajar (Collett, 2015).

Pendidik memainkan peranan penting dalam melaksanakan strategi inklusif, melangkaui kaedah pengajaran tradisional untuk memupuk persekitaran yang mesra (Poly & Harishma, 2023). Melatih guru untuk menangani berat sebelah dan menyokong pelajar yang pelbagai adalah penting untuk pendidikan inklusif yang berkesan (Williams, 2024). Universiti mesti komited untuk penambahbaikan berterusan dalam keterangkuman, menggerakkan sumber untuk menyokong penyertaan semua pelajar (Mori Reima, 2022). Dasar perlu diwujudkan untuk memastikan keperluan komuniti OKU dipenuhi, mempromosikan kehadiran dan kejayaan mereka dalam persekitaran akademik (Mori Aduma, 2022).

Komunikasi inklusif didefinisikan sebagai proses penyampaian maklumat yang dapat diakses, difahami, dan diterima oleh semua pihak tanpa diskriminasi (WHO, 2011). Dalam konteks pendidikan tinggi, ia merangkumi interaksi sosial, akses maklumat digital, dan sistem penyampaian perkhidmatan.

Sokongan inklusif bukan sahaja tertumpu kepada peralatan bantuan, tetapi juga kepada keperluan komunikasi interpersonal yang berempati dan responsif (Booth & Ainscow, 2016). Reka bentuk strategi komunikasi perlu mengambil kira konteks budaya, struktur organisasi, dan penyertaan komuniti sasaran (Cornelissen, 2020).

Walaupun dorongan untuk inklusif adalah penting, ia juga penting untuk menyedari bahawa cabaran kekal, seperti bias yang berakar dan halangan sistemik yang boleh menghalang keberkesanan strategi ini. Menangani isu-isu ini memerlukan usaha dan komitmen berterusan dari semua pihak berkepentingan dalam pendidikan tinggi.

Selain teori komunikasi interpersonal yang menjadi asas kepada kajian ini, prinsip Universal Design for Learning (UDL) turut relevan dalam menyokong komunikasi inklusif di peringkat pendidikan tinggi. Walaupun UDL lebih sering dibincangkan dari sudut reka bentuk

pedagogi, penerapannya dalam komunikasi seperti penyediaan teks alternatif, kapsyen video, dan medium pelbagai memberi nilai tambah kepada amalan komunikasi interpersonal yang mesra OKU (Al-Azawei et al., 2023; Zhang & Barrera, 2022).

Kajian tentang Universal Design for Learning (UDL) semakin mendapat perhatian dalam pendidikan tinggi kerana keberkesanannya dalam memastikan akses sama rata kepada semua pelajar, termasuk komuniti OKU. Meta-analisis oleh Al-Azawei et al. (2023) menunjukkan bahawa pelaksanaan prinsip UDL dalam kelas berkesan meningkatkan tahap penglibatan pelajar berkeperluan khas dan bukan berkeperluan khas secara serentak, dengan kesan signifikan terhadap motivasi pembelajaran dan pencapaian akademik. Dapatan ini selari dengan kajian sistematik oleh Zhang dan Barrera (2022) yang mendapati bahawa strategi komunikasi berasaskan UDL membantu mengurangkan jurang maklumat dengan menyediakan kandungan dalam pelbagai format, seperti teks alternatif, audio, dan kapsyen video. Implikasi kepada konteks Malaysia ialah universiti perlu mengadaptasi prinsip UDL dalam komunikasi rasmi mereka, termasuk penyampaian notis akademik, bahan pengajaran, serta sistem sokongan pelajar.

Selain itu, integrasi teknologi turut dilihat sebagai pemangkin utama kepada komunikasi inklusif. Kajian oleh Mustaffa dan Yusof (2022) yang meneliti penggunaan TPACK-UDL framework dalam kalangan guru pendidikan khas di Malaysia menunjukkan bahawa penggabungan pedagogi, kandungan, dan teknologi secara serentak dapat menghasilkan penyampaian komunikasi yang lebih mesra OKU. Walau bagaimanapun, halangan seperti kurangnya latihan tenaga pengajar dan kekangan infrastruktur digital masih mengekang keberkesanan pelaksanaan kerangka ini. Oleh itu, penting bagi institusi seperti UIS memastikan setiap tenaga akademik diberikan latihan asas komunikasi inklusif dan literasi teknologi yang mencukupi.

Walaupun komunikasi interpersonal menjadi teras pelan strategik, dapatan kajian juga menunjukkan perlunya sokongan daripada pendekatan UDL. Dengan adanya bahan pengajaran pelbagai format, komunikasi interpersonal antara pensyarah dan pelajar OKU dapat berlangsung lebih lancar kerana maklumat asas telah tersedia dalam bentuk yang mudah diakses.

Halangan dan keperluan komuniti OKU

Dalam era pendidikan tinggi yang semakin menekankan keterangkuman, keperluan untuk menyediakan persekitaran yang menyokong komunikasi inklusif bagi OKU menjadi semakin kritikal. Universiti bukan sahaja perlu menyediakan kemudahan fizikal yang mesra OKU, tetapi juga strategi komunikasi yang mampu menyampaikan maklumat, perkhidmatan dan sokongan dengan efektif. Menurut Hallahan et al. (2007), komunikasi strategik merupakan alat utama dalam menghubungkan antara dasar institusi dan pengalaman pengguna. Kajian ini bertujuan meneliti keperluan komuniti OKU terhadap strategi komunikasi inklusif di Universiti Islam Selangor (UIS) serta mencadangkan kerangka awal pelan strategik berdasarkan dapatan empirikal.

Halangan psikososial pula merujuk kepada cabaran berkaitan interaksi sosial, stigma, dan diskriminasi yang dihadapi oleh pelajar kurang upaya. Kajian menunjukkan bahawa sikap negatif rakan sebaya serta kakitangan akademik berpotensi mengekang pelajar OKU daripada mengakses sokongan yang disediakan (Paz-Maldonado et al., 2025). Barnes dan Mercer (2010) menegaskan bahawa stigma ini sering berakar daripada salah tanggapan masyarakat bahawa ketidakupayaan adalah kelemahan individu, bukan hasil struktur sosial yang eksklusif. Dalam konteks pendidikan tinggi, stigma sedemikian boleh menjejaskan kesejahteraan emosi, motivasi, dan pencapaian akademik pelajar OKU. Maka, usaha meningkatkan kesedaran sivik

dan empati warga kampus amat penting untuk mewujudkan persekitaran yang benar-benar inklusif.

Selain stigma sosial, halangan sikap daripada pentadbir dan pembuat dasar turut menjadi cabaran signifikan. Kesalahfahaman mengenai kecacatan sering kali menyebabkan penyediaan sokongan dan peluang penyertaan tidak mencukupi (Navarro, 2023). Shakespeare (2014) menjelaskan bahawa pandangan berorientasikan defisit, yang melihat ketidakupayaan sebagai masalah individu, masih mendominasi pendekatan institusi pendidikan. Hal ini mengakibatkan polisi sokongan hanya bersifat simbolik, tanpa pelaksanaan konkrit yang mampu memberi kesan nyata kepada pelajar OKU. Sebaliknya, pendekatan berasaskan model sosial ketidakupayaan menuntut universiti mengubah budaya, sikap, dan sistem sokongan agar lebih responsif terhadap keperluan pelajar. Perubahan sikap ini merupakan asas penting bagi memastikan inklusiviti tidak sekadar wacana, tetapi dipraktikkan secara menyeluruh dalam kehidupan kampus.

Dimensi Komunikasi Inklusif

Tahap pelaksanaan komunikasi inklusif di universiti berbeza-beza, ada institusi yang mengamalkan dasar khusus, manakala yang lain bergantung kepada inisiatif bersifat terpencil. Masyarakat kurang upaya berdepan pelbagai halangan, antaranya halangan fizikal, teknologi, psikososial, serta sikap. Selain itu, persepsi kakitangan universiti terhadap keperluan pelajar kurang upaya turut mempengaruhi keberkesanan usaha inklusif yang dijalankan.

Komunikasi inklusif dalam konteks pendidikan tinggi merujuk kepada pendekatan komunikasi yang mengambil kira kepelbagaian keupayaan pelajar, termasuk golongan orang kurang upaya (OKU). Menurut Morña (2017), komunikasi inklusif menuntut penyediaan maklumat dalam bentuk yang mudah diakses, seperti braille, teks alternatif, kapsyen video, serta penggunaan bahasa isyarat bagi pelajar bermasalah pendengaran. Kegagalan menyediakan bahan komunikasi mesra OKU bukan sahaja menjejaskan akses kepada ilmu pengetahuan, malah turut mewujudkan jurang dalam pengalaman pembelajaran (Seale, 2014). Selain itu, komunikasi inklusif menekankan kewujudan saluran komunikasi dua hala antara pelajar OKU dengan pihak universiti. Saluran ini penting kerana ia membolehkan suara komuniti OKU didengari secara langsung dalam proses membuat keputusan dan pelaksanaan dasar institusi (Bessant, 2012). Apabila komunikasi dua hala diwujudkan, pelajar OKU bukan sahaja dilihat sebagai penerima pasif dasar universiti, tetapi sebagai rakan kongsi dalam membentuk ekosistem pembelajaran yang lebih responsif.

Tahap kesedaran sivik warga kampus terhadap kepelbagaian OKU turut menjadi salah satu dimensi komunikasi inklusif. Hughes et al. (2019) menegaskan bahawa komunikasi yang inklusif tidak hanya berasaskan penyediaan medium maklumat, tetapi juga melibatkan perubahan sikap dan nilai warga kampus terhadap kepelbagaian. Kesedaran sivik yang tinggi menjadikan interaksi sosial lebih positif, mengurangkan stigma, serta meningkatkan tahap penerimaan terhadap pelajar OKU sebagai sebahagian daripada komuniti akademik yang setara.

Teori Komunikasi Interpersonal

Teori Komunikasi Interpersonal menekankan proses komunikasi dua hala antara individu yang melibatkan pertukaran mesej secara verbal dan non-verbal untuk mewujudkan pemahaman bersama (DeVito, 2019). Dalam konteks pendidikan tinggi, keberkesanan komunikasi interpersonal merupakan elemen asas bagi pembentukan hubungan antara pelajar, pensyarah, dan pentadbir. Keperluan komunikasi ini lebih kritikal dalam kalangan pelajar orang kurang

upaya (OKU) kerana mereka berdepan cabaran tertentu dari aspek akses maklumat, persepsi sosial, serta sokongan akademik. Justeru, pelan strategik komunikasi inklusif di UIS perlu dirangka berasaskan prinsip komunikasi interpersonal yang menekankan empati, keterbukaan, dan saluran komunikasi yang responsif.

Komunikasi interpersonal yang inklusif memberi ruang kepada pelajar OKU untuk menyuarakan keperluan mereka secara langsung kepada pihak universiti. Seperti yang ditegaskan oleh Burleson (2010), komunikasi interpersonal bukan sekadar menyampaikan maklumat, tetapi juga berfungsi sebagai medium sokongan emosi dan sosial. Dalam konteks UIS, keperluan pelajar OKU seperti akses bahan mesra braille, penggunaan bahasa isyarat, atau sokongan teknologi boleh dikenal pasti dengan lebih berkesan melalui interaksi interpersonal yang konsisten antara pelajar dan pensyarah. Dengan itu, pelan strategik komunikasi inklusif perlu meletakkan komunikasi interpersonal sebagai teras dalam mengenal pasti, memahami, dan merespons keperluan unik komuniti OKU.

Melalui teori ini juga turut menekankan aspek pembinaan hubungan yang berkualiti melalui ciri-ciri seperti kepercayaan, empati, dan keterbukaan (Knapp, Vangelisti, & Caughlin, 2014). Dalam usaha UIS membentuk pelan strategik komunikasi inklusif, pendekatan ini boleh diaplikasikan dengan mengukuhkan jaringan komunikasi antara pelajar OKU, rakan sebaya, pensyarah, fasilitator, dan kakitangan pentadbiran. Hubungan interpersonal yang kukuh mampu mengurangkan stigma, menggalakkan kolaborasi, serta mewujudkan persekitaran kampus yang lebih mesra OKU. Strategi ini penting bukan sahaja untuk mengurus keperluan pembelajaran, tetapi juga untuk membina kesejahteraan psikososial pelajar.

Dari perspektif komunikasi interpersonal, kajian oleh Abdullah et al. (2024) yang meneliti gaya komunikasi dalam kalangan pelajar universiti awam di Lembah Klang mendapati terdapat perbezaan ketara mengikut jantina dan etnik. Misalnya, pelajar Melayu lebih cenderung kepada gaya komunikasi dramatik dan ekspresif, manakala pelajar Cina menunjukkan gaya yang lebih reserved tetapi lebih argumentatif. Perbezaan gaya komunikasi ini mempunyai implikasi langsung terhadap bagaimana pelajar OKU berinteraksi dalam suasana kepelbagaian budaya di kampus. Jika warga kampus tidak dibekalkan dengan literasi komunikasi inklusif, interaksi sebegini berpotensi mengukuhkan stereotaip dan stigma sosial.

Dari sudut strategik, penerapan Teori Komunikasi Interpersonal bermakna UIS perlu merangka mekanisme komunikasi dua hala yang sistematik, seperti forum pelajar OKU, sesi maklum balas berkala, serta kehadiran pegawai penghubung khusus. Strategi ini selari dengan pandangan Littlejohn dan Foss (2011) yang menyatakan bahawa komunikasi interpersonal yang berkesan bukan sahaja bergantung pada penghantaran mesej, tetapi pada penciptaan makna bersama. Oleh itu, pelan strategik komunikasi inklusif di UIS tidak boleh terbatas kepada penyediaan kemudahan fizikal atau teknologi semata-mata, tetapi perlu menginstitusikan budaya komunikasi interpersonal yang inklusif, empatik, dan partisipatif.

Teori Komunikasi Interpersonal memberikan asas teoritikal yang kukuh dalam membangunkan pelan strategik komunikasi inklusif di UIS. Ia menggariskan kepentingan interaksi dua hala, empati, dan hubungan berkualiti sebagai teras kepada penyediaan sokongan holistik bagi pelajar OKU. Tanpa penerapan teori ini, pelan strategik berisiko menjadi mekanikal dan tidak responsif terhadap realiti pengalaman komuniti OKU di kampus.

Jurang Kajian

Komunikasi yang berkesan adalah kunci dalam pendidikan, namun bagi pelajar OKU, terutamanya mereka yang mempunyai kecacatan pendengaran atau penglihatan, akses kepada maklumat boleh menjadi satu cabaran besar. Menurut Zabala (2005), pelajar OKU yang menghadapi masalah pendengaran sering kali tidak mendapat akses kepada maklumat yang

disampaikan secara lisan, seperti ceramah atau pembelajaran dalam kelas. Selain itu, kajian oleh Lynch and Irvine (2009) menunjukkan bahawa pelajar OKU yang mempunyai masalah penglihatan mungkin menghadapi kesukaran untuk mengakses bahan pembelajaran seperti buku teks, bahan multimedia, atau sumber dalam talian yang tidak mesra OKU. Tanpa kemudahan komunikasi alternatif yang sesuai seperti teks berterusan, bahasa isyarat, atau perisian pembaca skrin, akses kepada pendidikan menjadi terhad.

Kajian oleh Mitchell (2005) menunjukkan bahawa kakitangan akademik di institusi pengajian tinggi sering kali tidak mempunyai latihan atau pengetahuan yang mencukupi tentang bagaimana untuk berkomunikasi dengan pelajar OKU. Pensyarah mungkin tidak tahu bagaimana untuk menyesuaikan aktiviti kelas supaya sesuai dengan keperluan pelajar OKU. Begitu juga, pentadbir universiti seringkali kekurangan pemahaman tentang keperluan sebenar pelajar OKU dan bagaimana untuk menyediakan sokongan yang diperlukan secara efektif. Tanpa latihan dan pembangunan kapasiti untuk staf pengajar dan pentadbir, sukar bagi universiti untuk mewujudkan persekitaran yang inklusif dan menyokong pelajar OKU.

Banyak universiti telah menubuhkan pusat khas OKU serta melaksanakan langkah-langkah struktur untuk meningkatkan aksesibiliti bagi komuniti kurang upaya (Darvishy et al., 2024). Walau bagaimanapun, sebahagian besar inisiatif ini masih bersifat sporadik dan kurang disokong oleh strategi menyeluruh yang dapat memenuhi kepelbagaian keperluan masyarakat kurang upaya (Pottmeier et al., 2019).

Persepsi Kakitangan Universiti

Walaupun kebanyakan kakitangan universiti mengiktiraf kepentingan dasar inklusif, ramai dalam kalangan mereka masih kurang pengetahuan mendalam mengenai keperluan khusus pelajar kurang upaya serta sumber sokongan yang tersedia (Navarro, 2023). Oleh itu, program latihan dan kesedaran amat penting bagi memupuk budaya universiti yang lebih inklusif, di samping menangani halangan yang dihadapi oleh komuniti kurang upaya (Pottmeier et al., 2019).

Secara keseluruhannya, meskipun beberapa universiti telah melaksanakan langkah ke arah pemeraksanaan inklusif, kewujudan halangan berterusan serta persepsi yang berbeza-beza dalam kalangan kakitangan menunjukkan perlunya pendekatan yang lebih bersatu, sistematik dan berpengetahuan untuk menyokong individu kurang upaya secara berkesan.

Objektif kajian

- (i) Mengenalpasti tahap komunikasi inklusif OKU di UIS dari aspek interaksi dengan OKU, sokongan inklusif OKU dan keperluan strategi komunikasi.
- (ii) Mengenalpasti tahap kecekapan komunikasi interpersonal kakitangan UIS dalam berinteraksi dengan pelajar OKU.
- (iii) Menganalisis cabaran komunikasi inklusif OKU yang berkaitan dengan akses maklumat, sikap staf, sokongan rakan sebaya dan teknologi.
- (iv) Mengenalpasti keperluan reka bentuk pelan strategik OKU berasaskan komunikasi inklusif di UIS.

Persoalan kajian

- (i) Apakah tahap komunikasi inklusif OKU di UIS dari aspek interaksi dengan OKU, sokongan inklusif OKU dan keperluan strategi komunikasi?

- (ii) Apakah tahap kecekapan komunikasi interpersonal kakitangan UIS dalam berinteraksi dengan pelajar OKU?
- (iii) Apakah cabaran komunikasi yang dihadapi dalam menginkluskikan OKU dari aspek akses maklumat, sikap staf, sokongan rakan sebaya dan teknologi?
- (iv) Apakah keperluan reka bentuk pelan strategik OKU berasaskan komunikasi inklusif di UIS ?

METODOLOGI

Kajian ini meneliti keperluan reka bentuk pelan strategik komunikasi inklusif di Universiti Islam Selangor (UIS) dengan menggabungkan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Seramai 52 responden terdiri daripada kakitangan akademik dan pentadbiran telah terlibat melalui soal selidik berstruktur. Manakala seramai 8 orang pelajar OKU telah menjalani sesi temubual mendalam. Kaedah persampelan yang digunakan adalah *purposive sampling*. Daripada populasi 617, hanya 52 responden diperolehi. Walaupun tidak mencapai saiz sampel ideal, dapatan ini digunakan sebagai data rintis atau eksploratori untuk memahami corak awal. Pengkaji menentukan jumlah responden yang terlibat mengikut kepada jadual penentuan saiz sampel Krejcie & Morgan (1970) menggunakan aras keyakinan $p < .05$. Data-data yang diperolehi daripada soal selidik dianalisis berdasarkan objektif dan persoalan kajian.

Instrumen Kajian

Kajian ini menggunakan soal-selidik sebagai instrumen kajian. Soal selidik yang digunakan dalam kajian ini mengandungi lima bahagian utama:

1. Bahagian A: Profil demografi responden (Jantina, Umur, Status Perkahwinan)
2. Bahagian B: Interaksi dengan OKU
3. Bahagian C: Sokongan inklusif OKU
4. Bahagian D : Keperluan rekabentuk strategi komunikasi dan Inklusif
5. Bahagian E : Polisi dan dasar sokongan OKU

Borang soal-selidik ini mengandungi 30 soalan dan skala yang digunakan bagi kedua-dua bahagian B, C, D dan E ialah skala Likert lima mata, bermula dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju).

HASIL DAPATAN DAN PERBINCANGAN KAJIAN

Objektif 1 : Mengenalpasti tahap komunikasi inklusif OKU di UIS dari aspek interaksi dengan OKU, sokongan inklusif OKU dan keperluan strategi komunikasi.

JADUAL 1. Keputusan Analisa Interaksi OKU, Sokongan inklusif OKU dan Keperluan reka bentuk strategi komunikasi & Inklusif OKU

	Interaksi dengan OKU	Sokongan Inklusif OKU	Keperluan Reka Bentuk Strategi Komunikasi & Inklusif OKU
N	52	52	52
Mean	3.63	2.60	3.93
Std. Deviation	0.433	0.69	0.542

Dapatan kajian di dalam Jadual 1 menunjukkan bahawa tahap interaksi dengan komuniti OKU dalam kalangan kakitangan akademik dan pentadbiran UIS berada pada tahap sederhana tinggi ($M=3.63$, $SD=0.433$). Hal ini sejajar dengan dapatan kajian oleh (Patsayeva et al., 2024) yang menegaskan bahawa interaksi interpersonal merupakan asas penting dalam membina komunikasi inklusif di persekitaran pendidikan tinggi. Dari sudut teori Komunikasi Interpersonal, keberkesanan interaksi bergantung pada tahap empati, kejelasan mesej dan kesediaan mendengar maklum balas daripada komuniti OKU. Justeru, keputusan ini mengisyaratkan bahawa warga UIS sudah mempunyai kecenderungan positif untuk berinteraksi, namun perlu diperkukuhkan dengan kemahiran komunikasi inklusif yang lebih sistematik. Dapatan kajian menunjukkan tahap interaksi interpersonal antara kakitangan akademik dan pelajar OKU adalah sederhana positif ($Min = 3.63$). Ini selari dengan kajian Shamsuddeen Mohammed et. al. (2023), yang mendapati gaya komunikasi *assertive* dan *passive-aggressive* mempunyai korelasi positif dengan penyelesaian konflik interpersonal. Namun, seperti yang diingatkan dalam kajian Farhad Sadik Mohammed & Fezile Ozdamli (2024), terdapat variasi yang besar dalam penilaian komunikasi interpersonal dalam pendidikan tinggi, menunjukkan bahawa walaupun interaksi ada, kualiti dan kecekapan komunikasi tersebut masih perlu dipertingkatkan.

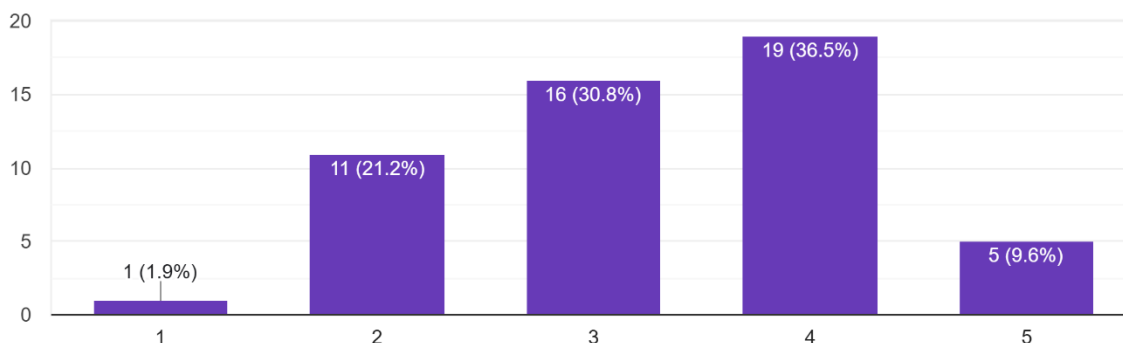
Sebaliknya, sokongan inklusif terhadap komuniti OKU dilihat masih rendah ($M=2.60$, $SD=0.691$). Keputusan ini menggambarkan wujudnya jurang dari aspek pelaksanaan dasar dan penyediaan prasarana. Sisihan piawai yang agak besar turut memperlihatkan wujud perbezaan pandangan dalam kalangan responden, menandakan tahap kesedaran dan pengalaman yang tidak seimbang mengenai sokongan sebenar yang diperlukan oleh pelajar OKU. Dapatan ini bertepatan dengan (Papadopoulos et al., 2024) yang menyatakan bahawa institusi pengajian tinggi sering berdepan cabaran menyediakan sokongan yang konsisten, khususnya berkaitan teknologi bantuan, aksesibiliti digital, dan latihan tenaga pengajar. Hal ini memperkukuh keperluan kepada pendekatan dasar yang lebih menyeluruh dan berpaksikan prinsip kesamarataan akses. Kajian kualitatif juga mengungkapkan aspek prasarana mesra OKU dan sokongan rakan sebaya sebagai faktor penting. Ini diperkuat oleh permintaan kajian oleh Hazlin Falina et. al. (2025) yang menekankan bahawa strategi komunikasi inklusif di UIS masih memerlukan mekanisme yang jelas dan sokongan berterusan dari pihak pentadbiran untuk memastikan aksesibiliti maklumat yang mesra OKU.

Sementara itu, dapatan yang menunjukkan nilai min tertinggi bagi keperluan reka bentuk strategi komunikasi & inklusif ($M=3.93$, $SD=0.542$) menegaskan bahawa majoriti responden menyedari pentingnya pelan strategik khusus bagi menangani cabaran komunikasi OKU di UIS. Pada masa yang sama, ia menyokong kerangka Komunikasi Interpersonal yang menekankan hubungan dua hala dan penyesuaian mesej mengikut keperluan khalayak. Oleh itu, dapatan ini memperlihatkan satu peluang besar untuk UIS membangunkan strategi komunikasi inklusif yang bukan sahaja berbentuk polisi, malah dilaksanakan melalui interaksi seharian, sistem sokongan digital, dan pengukuhan latihan literasi inklusif kepada warga kampus. Dapatan tentang keperluan elemen empati, interaksi dua hala, dan keterbukaan selari dengan penemuan kajian Farhad Sadik Mohammed et.al (2024), yang menegaskan bahawa *soft skills* seperti komunikasi interpersonal adalah penting sebagai kemahiran tambahan yang perlu diasah melalui kurikulum dan latihan formal.

Objektif 2: Mengenalpasti tahap kecekapan komunikasi interpersonal kakitangan UIS dalam berinteraksi dengan pelajar OKU.

Saya berasa mudah untuk berkomunikasi dengan pelajar OKU

52 responses



RAJAH 2. Taburan peratusan kakitangan akademik dan pentadbiran dalam berinteraksi dengan pelajar OKU

Hasil soal selidik mengenai item “*Saya berasa mudah untuk berkomunikasi dengan pelajar OKU*” menunjukkan majoriti responden memberikan jawapan pada skala sederhana hingga tinggi. Seramai 19 orang (36.5%) memilih skala 4, manakala 16 orang (30.8%) berada pada skala 3. Walaupun begitu, terdapat juga 11 responden (21.2%) yang memilih skala 2, dan hanya sebahagian kecil yang menilai komunikasi dengan pelajar sebagai sangat mudah (5 orang, 9.6%) atau sangat sukar (1 orang, 1.9%).

Taburan ini menggambarkan bahawa sebahagian besar responden berasa agak mudah untuk berkomunikasi dengan pelajar, namun masih wujud jurang pengalaman dalam kalangan tenaga pengajar dan pentadbir. Dapatan ini konsisten dengan pandangan teori komunikasi interpersonal (Gudykunst & Kim, 2017) yang menekankan bahawa keberkesanan komunikasi sangat bergantung kepada tahap adaptasi individu dalam memahami keperluan dan latar belakang penerima mesej. Dalam konteks pelajar OKU, komunikasi memerlukan kepekaan yang lebih tinggi terhadap perbezaan keupayaan dan medium penyampaian yang sesuai.

Objektif 3: Menganalisis cabaran komunikasi inklusif OKU yang berkaitan dengan akses maklumat, sikap staf, sokongan rakan sebaya dan teknologi.

Cabaran Akses Maklumat

Dapatan kajian menunjukkan bahawa pelajar kurang upaya sering berhadapan dengan kesukaran mengakses maklumat akademik kerana saluran komunikasi tidak disediakan dalam format mesra OKU. Bahan pengajaran dan pengumuman pentadbiran kerap lewat diperolehi, dan lebih membebankan bagi pelajar yang memerlukan penyesuaian khusus seperti format Braille, audio atau perisian pembaca skrin. Hal ini jelas dalam keluhan seorang responden:

“Kadangkala saya langsung tidak tahu tentang peluang tertentu kerana maklumat itu tidak dihantar dalam format yang boleh saya akses.”(R1)

“Pensyarah selalunya memuat naik nota lewat, dan bagi saya yang mempunyai masalah penglihatan, ia mengambil masa lebih lama untuk mendapatkan bahan tersebut dalam format yang boleh saya gunakan.” (R5)

Kekangan ini menunjukkan jurang komunikasi yang menghalang pelajar OKU daripada memperoleh maklumat setara dengan rakan lain, sekali gus menjejaskan peluang pembelajaran mereka. Halangan ini selari dengan dapatan Sanmargaraja et al. (2023) yang mendapati pelajar OKU di institusi pengajian tinggi Malaysia masih berdepan masalah kebolehcapaian fizikal dan maklumat, sekali gus menjejaskan keberkesanan penglibatan akademik mereka.

Sikap dan Kesedaran Staf

Isu komunikasi inklusif juga dipengaruhi oleh tahap kesedaran dan empati warga universiti, khususnya pensyarah. Pelajar OKU melaporkan bahawa masih terdapat tenaga pengajar yang tidak memahami implikasi sebenar keperluan penyesuaian komunikasi, termasuk penggunaan bahasa mudah, keperluan masa tambahan, dan sokongan visual. Seorang responden menyatakan:

“Sesetengah pensyarah tidak benar-benar faham maksud saya apabila saya katakan saya perlukan masa tambahan atau penjelasan yang lebih ringkas.” (R2)

“Staf akademik tidak selalu sabar apabila saya meminta bantuan; saya rasa seolah-olah mereka fikir saya menyusahkan.” (R5)

Dapatan ini menekankan bahawa literasi komunikasi inklusif dalam kalangan staf akademik adalah faktor kritikal untuk membina iklim universiti yang inklusif. Penemuan ini sejajar dengan Lau et al. (2020) yang mendapati walaupun guru menunjukkan niat positif dalam menggunakan komunikasi augmentatif dan alternatif, kekurangan latihan khusus menyebabkan mesej tidak sampai dengan berkesan kepada pelajar berkeperluan khas.

Sokongan Rakan Sebaya

Walaupun komunikasi formal sering terbatas, sokongan rakan sebaya terbukti menjadi saluran komunikasi alternatif yang sangat penting bagi pelajar OKU. Rakan sebaya bukan sahaja membantu dalam menjelaskan maklumat akademik, tetapi juga menjadi medium sosial yang mengurangkan rasa tersisih. Seorang pelajar mengakui:

“Kebanyakan masa, saya bergantung pada rakan-rakan untuk menerangkan apa yang pensyarah katakan atau berkongsi maklumat yang saya terlepas.” (R7)

“Rakan sebaya sering mendiskriminasikan saya dalam apa jua tugasan diberi. Mungkin mereka rasa saya ni lembap.” (R4)

Ini menunjukkan bahawa komunikasi inklusif tidak hanya bergantung kepada polisi institusi, tetapi turut bergantung pada jaringan sokongan sosial dalam kalangan pelajar. Hal ini konsisten dengan Hasanah et al. (2022) yang mendapati komuniti pekak di Malaysia mengalami rasa terasing, kekurangan sokongan rakan sebaya, serta cabaran komunikasi yang menjejaskan kesejahteraan emosi dan rasa kebersamaan.

Teknologi dan Aksesibiliti Komunikasi

Penggunaan teknologi pendidikan dilihat sebagai salah satu usaha universiti dalam menyokong komunikasi inklusif. Namun, dapatan kajian mendapati terdapat halangan dari segi latihan penggunaan dan kesesuaian sistem dengan teknologi bantuan. Misalnya, seorang responden melaporkan:

“Universiti ada menyediakan beberapa teknologi, tetapi saya tidak selalu tahu cara menggunakannya, dan tiada siapa yang benar-benar mengajar saya.” (R5)

“Sistem atas talian tidak selalu mesra pembaca skrin, yang menyebabkan sukar untuk saya berkomunikasi atau mengakses maklumat.” (R3)

Ketiadaan bimbingan yang sistematik menyebabkan teknologi yang disediakan gagal dimanfaatkan sepenuhnya. Kelemahan ini bertepatan dengan penemuan Paz-Maldonado, Torres & García (2025) yang menegaskan halangan teknologi dan psikososial masih menjadi penghalang utama dalam memastikan komunikasi inklusif yang efektif di pendidikan tinggi.

Kesan Terhadap Penyertaan dan Pembangunan Diri

Akhirnya, kekangan komunikasi inklusif memberi kesan langsung kepada tahap keterlibatan pelajar OKU dalam proses pembelajaran dan kehidupan kampus. Kegagalan menyampaikan maklumat dengan efektif mengakibatkan pelajar berasa terpinggir. Seperti dinyatakan oleh seorang responden:

“Apabila saya tidak mendapat maklumat tepat pada masanya atau dalam cara yang boleh saya fahami, saya rasa tersisih daripada seluruh kelas.” (R5)

“Ia sangat mengecewakan kerana saya mahu menyertai seperti orang lain, tetapi cara komunikasi dikendalikan membuatkan saya rasa seperti orang luar.” (R4)

Hal ini membuktikan bahawa komunikasi inklusif bukan sekadar soal teknikal, tetapi juga berkaitan dengan aspek psikososial yang mempengaruhi rasa kebersamaan dan pembangunan diri pelajar OKU. Kajian oleh Rahman et al. (2023) di Malaysia turut menunjukkan bahawa halangan komunikasi digital yang tidak mesra OKU mengurangkan keberkesanan penglibatan pelajar dalam aktiviti pembelajaran atas talian. Dapatan ini menegaskan bahawa penyertaan dan pembangunan diri pelajar OKU amat dipengaruhi oleh keberkesanan komunikasi interpersonal serta akses maklumat yang inklusif.

Secara keseluruhan hasil dapatan menunjukkan bahawa pola yang konsisten ke arah keperluan transformasi strategik. Walaupun tahap interaksi kakitangan dengan komuniti OKU berada pada paras sederhana tinggi, tahap sokongan inklusif yang rendah menggambarkan ketiadaan sistem yang menyokong komunikasi tersebut. Pada masa sama, skor keperluan strategi komunikasi yang tinggi menunjukkan kesedaran dalaman komuniti UIS bahawa intervensi struktural diperlukan. Ini menandakan wujud *implementation gap* antara kemahuan untuk berinteraksi dengan keupayaan institusi menyediakan sokongan komunikasi yang inklusif. Dapatan ini sejajar dengan kajian Papadopoulos et al. (2024) yang melaporkan bahawa kebanyakan institusi pendidikan tinggi masih gagal menyediakan sokongan mesra OKU yang konsisten, khususnya dari aspek akses digital dan kemudahan komunikasi alternatif. Dalam konteks Malaysia, dapatan ini turut mengesahkan laporan Kementerian Pendidikan Tinggi (2023) bahawa walaupun dasar inklusif semakin diperluas, pelaksanaan di peringkat institusi masih kurang menyeluruh.

Manakala hasil dapatan temu bual pula menunjukkan bahawa konteks mikro yang memperincikan punca jurang tersebut. Cabaran akses maklumat menunjukkan kelemahan sistem komunikasi rasmi, isu sikap staf mencerminkan kekurangan literasi komunikasi inklusif, sokongan rakan sebaya yang tidak konsisten menunjukkan komunikasi tidak dijalankan secara sistematik, manakala isu teknologi membuktikan wujud halangan struktur yang menghalang kebolehcapaian maklumat. Tema-tema ini membentuk gambaran menyeluruh bahawa amalan komunikasi inklusif masih bersifat *ad hoc* dan tidak disandarkan pada strategi institusi. Situasi ini menimbulkan rasa terpinggir dan menjejaskan penyertaan sosial golongan rentan ini. Kajian oleh Rahman et al. (2023) di universiti awam Malaysia turut mendapati bahawa kegagalan menyediakan maklumat dalam bentuk kapsyen, teks alternatif atau audio menyebabkan pelajar bermasalah pendengaran dan penglihatan terpinggir daripada pengalaman pembelajaran setara. Oleh itu, penyelesaian bukan sahaja bergantung pada penyediaan teknologi bantuan, tetapi juga bergantung pada literasi komunikasi inklusif dalam kalangan pensyarah dan pentadbir.

Oleh itu, sintesis dapatan kuantitatif dan kualitatif secara jelas menjustifikasikan pembentukan kerangka pelan strategik komunikasi inklusif. Kerangka ini bukan sahaja penting untuk menangani isu akses, sikap dan teknologi, tetapi juga berfungsi sebagai panduan rasmi agar komunikasi inklusif dapat dilaksanakan secara seragam di peringkat akademik, pentadbiran dan sokongan pelajar di UIS. Hal ini selari dengan penemuan Hasanah et al. (2022) yang mendapati komuniti pekak di Malaysia sering mengharapkan jaringan sosial rakan sebaya untuk membantu mereka memahami maklumat akademik. Oleh itu, cadangan pelan strategik komunikasi inklusif di UIS perlu menginstitusikan sistem mentor-rakan sebaya (peer mentoring) bagi memastikan pelajar OKU tidak hanya bergantung kepada pensyarah sebagai sumber komunikasi utama.

Akhir sekali, isu stigma dan sikap negatif masih menonjol. Shakespeare (2021) menegaskan bahawa pendekatan berasaskan model sosial ketidakupayaan memerlukan transformasi budaya universiti yang menekankan empati, penerimaan, dan keterbukaan. Ini bermakna, pelan strategik komunikasi di UIS perlu menekankan bukan sahaja saluran komunikasi dua hala, tetapi juga modul kesedaran sivik untuk mengubah nilai dan persepsi warga kampus. Pendekatan sebegini akan menjadikan pelajar OKU bukan sekadar penerima polisi, tetapi rakan kongsi strategik dalam membentuk budaya universiti yang benar-benar inklusif.

KESIMPULAN DAN CADANGAN

Secara keseluruhan, keperluan membangunkan pelan strategik komunikasi inklusif di UIS berasaskan teori komunikasi interpersonal menekankan bahawa keberkesanan sokongan kepada pelajar OKU tidak hanya bergantung kepada penyediaan kemudahan fizikal atau teknologi semata-mata, tetapi lebih kepada pembinaan hubungan komunikasi yang berkualiti, empatik, dan responsif. Komunikasi interpersonal menjadi asas kerana ia membolehkan proses mengenal pasti keperluan, menyampaikan maklum balas, serta mewujudkan jaringan sokongan yang lebih mesra OKU.

Komunikasi dengan pelajar di UIS juga dilihat berada pada tahap positif tetapi tidak sepenuhnya inklusif. Oleh itu, intervensi melalui latihan kesedaran, pembinaan modul komunikasi inklusif, serta penggunaan medium alternatif seperti bahasa isyarat dan teknologi bantuan menjadi keperluan yang mendesak.

Selain itu, pelan strategik ini penting untuk mengatasi pelbagai bentuk halangan yang masih wujud, sama ada fizikal, teknologi, psikososial mahupun sikap. Dengan adanya mekanisme komunikasi dua hala, pelajar OKU bukan sahaja dianggap sebagai penerima dasar, tetapi turut berperanan sebagai rakan strategik dalam membentuk ekosistem pembelajaran yang

lebih inklusif. Ini selari dengan pendekatan model sosial ketidakupayaan yang melihat cabaran OKU sebagai hasil kekangan struktur dan sikap, bukan semata-mata kekurangan individu.

Bagi merealisasikan pelan strategik komunikasi inklusif di UIS, antara cadangan pelaksanaan perlu dirangka dengan langkah berstruktur meliputi latihan, infrastruktur, sokongan rakan sebaya dan mekanisme pemantauan. Pertama, laksanakan modul latihan wajib (intensif satu hari dan susulan mikro-latihan) untuk semua pensyarah dan pegawai pentadbiran mengenai prinsip komunikasi inklusif, penggunaan UDL dalam penyusunan bahan kursus, serta amalan mesra OKU (contoh: penyediaan teks alternatif, kapsyen, dan metadata aksesibiliti). Kedua, bina templat bahan kursus mesra OKU (nota, slaid, tugasan) yang memudahkan pensyarah menyiapkan bahan dalam dua atau lebih format; sokong dengan garis panduan ringkas dan contoh praktikal.

Ketiga, wujudkan unit pemudahcaraan akses (accessibility liaison) yang bertindak sebagai pusat rujukan teknikal dan perhubungan antara pelajar OKU dan fakulti. Unit ini juga bertanggungjawab mengurus permintaan khusus (contoh: bahan dalam Braille atau transkrip audio) dan mengkoordinasi program mentor rakan sebaya (peer-mentoring) untuk membantu penglibatan sosial dan akademik pelajar OKU. Keempat, tetapkan indikator prestasi (KPI) untuk memantau keberkesanan: peratusan bahan kursus utama tersedia dalam sekurang-kurangnya dua format (sasaran awal $\geq 80\%$), bilangan kakitangan terlatih setiap tahun, skor kepuasan pelajar OKU (survei tahunan), dan masa purata tindak balas unit akses terhadap permintaan pelajar.

Program perintis selama 6–12 bulan pada beberapa fakulti terpilih sebagai rintis sebelum pelaksanaan menyeluruh boleh dipergiatkan. Gunakan hasil perintis untuk memperhalusi garis panduan, anggaran kos, dan keperluan sumber manusia. Pendekatan berperingkat ini memastikan pelan strategik bukan sekadar dokumen, tetapi berubah menjadi amalan yang berterusan dan boleh dinilai secara sistematik.

Akhirnya, rumusan yang boleh dibuat ialah bahawa pelan strategik komunikasi inklusif di UIS berperanan sebagai dokumen hala tuju untuk memastikan universiti bukan sahaja memenuhi keperluan akses pendidikan, tetapi juga memperkukuh budaya universiti yang berteraskan keadilan, empati, dan penerimaan kepelbagaian. Penerapan Teori Komunikasi Interpersonal dalam reka bentuk pelan ini memberi nilai tambah kerana ia menekankan hubungan manusiawi, dialog partisipatif, dan pemahaman bersama sebagai asas kepada universiti yang benar-benar inklusif.

PENGHARGAAN

Penyelidik merakamkan penghargaan kepada Universiti Islam Selangor (UIS) atas sokongan dan pembiayaan yang diberikan dibawah Geran Penyelidikan Sekunder (GPS) bagi melaksanakan kajian ini.

RUJUKAN

- Abdullah, N. A., Rahim, S. A., & Lim, C. H. (2024). The differences in ethnic and gender on communication styles among public university students in Klang Valley, Malaysia. *Journal of Communication Research*, 36(2), 55–70.
- Aduma, M. (2022). Disability-inclusive policies in Asian universities. *Asian Education Studies*, 14(2), 145–160.

- Al-Azawei, A., Serenelli, F., & Lundqvist, K. (2016). Universal Design for Learning (UDL): A content analysis of peer-reviewed journal papers from 2012 to 2015. *Journal of the Scholarship of Teaching and Learning*, 16(3), 39–56.
- Al-Azawei, A., Serenelli, F., & Lundqvist, K. (2023). Universal design for learning (UDL): A meta-analysis of effectiveness in higher education. *International Journal of Inclusive Education*, 27(4), 621–640.
- Barnes, C., & Mercer, G. (2010). *Exploring disability* (2nd ed.). Polity Press.
- Becker, S., Smith, J., & Johnson, L. (2021). Inclusive higher education practices: Challenges and opportunities. *Journal of Disability Studies*, 15(2), 45–60.
- Bessant, J. (2012). Participation in higher education and the role of student voice. *Studies in Higher Education*, 37(5), 539–556.
- Booth, T., & Ainscow, M. (2016). *The index for inclusion: A guide to school development*. Centre for Studies on Inclusive Education.
- Burleson, B. R. (2010). The nature of interpersonal communication: A message-centered approach. In C. R. Berger, M. E. Roloff, & D. R. Ewoldsen (Eds.), *The handbook of communication science* (2nd ed., pp. 145–163). SAGE.
- Cebotaru, A., Popescu, D., & Ivanov, M. (2022). Diversity and inclusion in higher education: An Eastern European perspective. *Education and Society Review*, 30(4), 55–72.
- Collett, J. (2015). Global citizenship in higher education: Embracing diversity. *Journal of International Education*, 24(1), 33–47.
- Cornelissen, J. (2020). *Corporate communication: A guide to theory and practice* (6th ed.). SAGE.
- Darvishy, A., Schmid, C., & Huber, M. (2024). Digital accessibility in higher education: Practices and policies. *International Journal of Educational Technology*, 19(1), 50–68.
- DeVito, J. A. (2019). *The interpersonal communication book* (15th ed.). Pearson.
- Goldsmiths. (2019). *Inclusive practices in higher education: A case study*. Goldsmiths, University of London.
- Gudykunst, W. B., & Kim, Y. Y. (2017). *Communicating with strangers: An approach to intercultural communication* (5th ed.). Routledge.
- Hallahan, K., Holtzhausen, D., van Ruler, B., Vercic, D., & Sriramesh, K. (2007). Defining strategic communication. *International Journal of Strategic Communication*, 1(1), 3–35.
- Hasanah, N., Mohd Isa, N., & Abdullah, R. (2022). Communication challenges and peer support among the deaf community in Malaysia. *Malaysian Journal of Special Education*, 12(1), 15–28.
- Hughes, K., Corcoran, T., & Slee, R. (2019). Health-inclusive higher education: Listening to students with disabilities or chronic illnesses. *Higher Education Research & Development*, 38(3), 509–522.
- Inclusive Campuses. (2020). *Guidelines for building inclusive universities*.
- International Labour Organization. (2021). *Accessible best practices for disability-inclusive communication: Communication in the workplace*.
- Kementerian Pendidikan Tinggi Malaysia. (2023). *Laporan pelaksanaan dasar pendidikan inklusif di IPTA Malaysia 2020–2022*. KPT.
- Knapp, M. L., Vangelisti, A. L., & Caughlin, J. P. (2014). *Interpersonal communication and human relationships* (7th ed.). Pearson.
- Lau, C., Abdullah, A., & Wong, M. (2020). Teachers' experience using augmentative and alternative communication with students. *International Journal of Disability, Development and Education*, 67(6), 635–652.

- Littlejohn, S. W., & Foss, K. A. (2011). *Theories of human communication* (10th ed.). Waveland Press.
- Mitchell, D. (2005). *Contextualizing inclusive education*. Routledge.
- Mohammed, F. S., & Ozdamli, F. (2024). A systematic literature review of soft skills in information technology education. *Behavioral Sciences*, 14(10), 894.
- Mustaffa, M. N., & Yusof, N. M. (2022). Integration of TPACK and Universal Design for Learning (UDL) in special education: A Malaysian perspective. *International Journal of Educational Research and Evaluation*, 8(2), 45–59.
- Navarro, L. (2023). Disability attitudes and inclusive practices in higher education. *Journal of Higher Education Policy*, 18(1), 33–49.
- Oliver, M. (2009). *Understanding disability: From theory to practice* (2nd ed.). Palgrave Macmillan.
- Papadopoulos, C., Karekla, M., & Antoniou, E. (2024). Inclusive education practices in Southeast Asia: Emerging issues and solutions. *Asia-Pacific Education Review*, 25(2), 210–225.
- Papadopoulos, I., Koulouglioti, C., & Ali, S. (2024). Barriers to inclusive education in higher learning institutions: A global perspective. *Disability & Society*, 39(1), 101–118.
- Patsayeva, A., Ivanova, L., & Kuznetsov, P. (2024). Interpersonal communication in inclusive learning environments. *International Journal of Inclusive Education*, 28(3), 345–360.
- Paz-Maldonado, E., Torres, M., & García, F. (2025). Psychosocial barriers to inclusive higher education: Student perspectives. *Journal of Inclusive Education*, 31(1), 75–92.
- Pisol, M. I. M., Rosli, H. F., Harun, Z., Rashed, Z. N., & Hadi, N. H. (2025). The need for inclusive communication strategies in higher education. *International Journal of Academic Research in Progressive Education and Development*, 14(3), 1940–1952.
- Rahman, H. A., Abdullah, N., & Ismail, Z. (2023). Digital accessibility challenges in Malaysian universities. *Malaysian Journal of Learning and Instruction*, 20(2), 145–163.
- Rahman, F. A., Zainal, H., & Tan, K. (2023). Digital accessibility challenges among students with disabilities. *Education and Information Technologies*, 28(5), 6111–6129.
- Rosmalily, S. (2024). *Kepentingan komuniti pembelajaran profesional...* Universiti Pendidikan Sultan Idris.
- Sanmargaraja, S., Abdullah, A., & Lee, C. (2023). Physical accessibility in Malaysian higher educational institutions. *International Social Work*, 66(4), 789–803.
- Seale, J. (2014). *E-learning and disability in higher education: Accessibility theory and practice*. Routledge.
- Shakespeare, T. (2021). Disability: The social model. In N. Watson & S. Vehmas (Eds.), *Routledge handbook of disability studies* (2nd ed., pp. 59–68). Routledge.
- Shamsuddeen Mohammed, Q., Nasidi, K., Muhammed, M. U., Umar, M. M., & Hassan, I. (2023). Perceived correlation between communication styles and interpersonal conflict resolution among international students in Malaysia. *Journal of Nusantara Studies*, 8(2), 354–374.
- Tan, H. K., & Mokhtar, M. (2021). Empathy-based communication strategies in higher education: Towards inclusive campuses. *Asian Journal of Communication*, 31(5), 457–474.
- Williams, R. (2024). Teacher training for inclusive communication in higher education. *International Review of Education*, 70(2), 223–240.
- World Health Organization. (2011). *World report on disability*. WHO Press.
- Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). SAGE.
- Zainal, Z., Rahim, N. A., & Hassan, S. (2020). Inclusive education policy implementation in Malaysia: Issues and challenges. *Malaysian Journal of Education*, 45(1), 23–38.

- Zahari, M. Z., & Nor, S. M. (2021). The role of communication in fostering inclusive higher education in Malaysia. *Journal of Communication and Society*, 29(3), 77–94.
- Zakaria, R., & Fauzi, N. (2022). Media representations of persons with disabilities in Malaysia: A content analysis. *Jurnal Komunikasi*, 38(4), 15–32.
- Zhang, Y., & Barrera, C. (2022). Universal design for learning and inclusive communication: A systematic review. *Frontiers in Education*, 7, 1–15.
- Zulkifli, H., & Abdullah, R. (2020). Higher education and inclusive practices: Student perspectives in Malaysia. *International Journal of Inclusive Education*, 24(11), 1201–1215.
- Zurina, H., & Che Mat, S. (2024). Communication barriers and inclusive strategies in Malaysian universities. *Asian Journal of Inclusive Education*, 12(2), 99–118.
- Zurita, M., & Chan, K. (2022). Cross-cultural perspectives on inclusive communication. *Global Studies in Education*, 19(3), 221–239.