

Artikel

**Keperluan Pekerja Kurang Upaya Penglihatan dalam Sektor Perkhidmatan Awam**  
(*The Needs of Visually Disabled Employees in the Public Service Sector*)

Amalia Qasrina Kamal Azrul, Aizan Sofia Amin & Azahah Abu Hassan Shaari

Pusat Kajian Psikologi dan Kesejahteraan Manusia, Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan,  
Universiti Kebangsaan Malaysia, 43600 Bangi, Selangor, Malaysia

\*Pengarang Koresponden: [aizansofia@ukm.edu.my](mailto:aizansofia@ukm.edu.my)

Diserah: 01 Jun 2024

Diterima: 01 Ogos 2024

**Abstrak:** Orang Kurang Upaya (OKU) penglihatan dalam sektor perkhidmatan awam menghadapi pelbagai isu dan cabaran dalam pekerjaan mereka. Antara isu yang sering dihadapi oleh pekerja OKU penglihatan adalah pengangkutan, kemahiran dan latihan vokasional, tahap pendidikan, sikap negatif majikan, kekurangan penguatkuasaan dasar dan persekitaran yang tidak kondusif di tempat kerja. Selain itu, pekerja OKU penglihatan juga mempunyai keperluan yang khusus berbanding pekerja lain. Oleh itu, kajian ini dijalankan bagi meneroka keperluan pekerja OKU penglihatan dalam sektor perkhidmatan awam. Reka bentuk kajian ini adalah kajian kes dengan menggunakan kaedah kualitatif iaitu temu bual separa berstruktur. Kajian ini dijalankan sekitar kawasan Lembah Klang yang melibatkan empat orang informan terdiri daripada tiga orang lelaki dan seorang perempuan. Rakaman temu bual telah ditranskrip secara verbatim dan dianalisis secara tematik. Hasil kajian ini mendapati terdapat tiga keperluan utama bagi pekerja OKU penglihatan dalam sektor perkhidmatan awam, iaitu dari segi keperluan pengangkutan, kebolehcapaian di tempat kerja dan kemudahan di tempat kerja. Justeru itu, kajian ini mencadangkan supaya pihak-pihak berkepentingan mengambil langkah yang proaktif dalam memenuhi keperluan pekerja OKU penglihatan dalam sektor perkhidmatan awam supaya kesejahteraan mereka dapat dipertingkatkan.

**Kata kunci:** OKU penglihatan; keperluan; sektor perkhidmatan awam; kebolehcapaian; kemudahan

**Abstract:** People with visual impairment in the public service sector face various issues and challenges in their work. Among the issues that visually impaired employees often face are transportation, skills and vocational training, education level, negative employer attitudes, lack of policy enforcement, and an environment that is not conducive to work. Besides that, visually impaired employees also have special needs compared to other workers. Therefore, this study was conducted to explore the needs of visually impaired employees in the public service sector. The design of this study is a case study using a qualitative method which is a semi-structured interview. This study was conducted around the Klang Valley area involving four informants consisting of three men and one woman. Interview recordings were transcribed verbatim and analyzed thematically. This study shows that there are three main needs for visually impaired employees in the public service sector, namely in terms of transportation needs, accessibility at work and convenience at work. Therefore, this study suggests that stakeholders take pro steps in meeting the needs of visually impaired employees in the public service sector so that their well-being can be improved.

**Keywords:** Visually impaired; needs; public service sector; accessibility; facilities

## Pengenalan

Orang Kurang Upaya atau (OKU) merupakan individu yang mempunyai kekurangan jangka panjang melalui fizikal, mental, intelektual atau deria yang apabila berinteraksi akan memberi pelbagai halangan serta menyekat penyertaan penuh dalam masyarakat (Jabatan Kebajikan Masyarakat, 2020). Melalui statistik yang dikeluarkan oleh Jabatan Kebajikan Masyarakat terdapat seramai 55,240 OKU penglihatan yang berdaftar sehingga Januari 2023 dan sebahagian besar (95%) daripada mereka berumur lingkungan 19 tahun ke atas (Jabatan Kebajikan Masyarakat, 2023).

Menurut Subhan et al., (2014), OKU penglihatan yang telah mencapai umur dewasa dan layak bekerja turut menyumbang kepada ekonomi negara dengan pemilihan kerjaya yang betul. Tiada definisi khusus pekerja kurang upaya dalam mana-mana konvesyen atau undang-undang yang menggunakan Konvesyen Pemulihan Vokasional OKU yang diwujudkan oleh Pertubuhan Buruh Antarabangsa (Jaafar et al., 2017). Jaafar et al., (2017) juga memberi takrifan bahawa pekerja kurang upaya adalah seorang OKU yang telah menandatangani kontrak perkhidmatan untuk bekerja di sebuah organisasi bagi tujuan mendapatkan ganjaran.

Bagi OKU penglihatan, mereka memerlukan bantuan berbentuk sokongan dan kemudahan di tempat kerja untuk menjalankan tugas sama seperti pekerja bukan OKU. Menurut Norfatin Nadhiah, (2021) dan Subhan et al., (2014) pekerjaan yang diceburi oleh OKU penglihatan terhad kepada guru, pensyarah, perkhidmatan pelanggan, jurujual dan kerja pengkeranian. Hal ini dapat dilihat melalui kajian yang menyatakan bahawa peluang pekerjaan bagi golongan ini terbatas dalam beberapa sektor tertentu sahaja dan ini terjadi bukan sahaja di Malaysia, malah ia berlaku juga di luar negara seperti Amerika, Kanada dan Nigeria (Aiyaleso, 2016).

Selain itu, OKU penglihatan berhadapan dengan lebih banyak cabaran dalam dunia pekerjaan yang semakin kompetitif dan mencabar. Secara amnya, melalui satu kajian kepustakaan oleh Hammad et al., (2018), telah mengupas isu dan cabaran pekerjaan OKU penglihatan di Malaysia. Kajian tersebut telah menyimpulkan sembilan cabaran yang dihadapi oleh OKU penglihatan dalam mendapatkan pekerjaan. Untuk mengatasi pelbagai cabaran pekerjaan yang dihadapi OKU, kerajaan menekankan kepada kesaksamaan hak dan peluang OKU untuk menyumbang kepada kemakmuran negara melalui dasar 1% peluang pekerjaan dalam perkhidmatan awam yang diperkenalkan pada tahun 1988 (Jabatan Perkhidmatan Awam, 2008). Manakala, kod amalan OKU juga telah dilancarkan oleh kerajaan pada tahun 2001 sebagai usaha dalam menggalakkan sektor swasta menggajikan OKU melalui insentif seperti pelepasan cukai (Kementerian Sumber Manusia, 2001). Insentif ini dipertingkatkan dalam pelan tindakan OKU (PTOKU) 2016-2022 untuk meningkatkan penyertaan golongan OKU dalam pasaran pekerjaan dan ia terbuka bagi membolehkan mereka hidup berdikari dan menyumbang kepada pembangunan negara (Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat, 2016).

Selain itu, statistik menunjukkan terdapat 51,542 dewasa OKU penglihatan berdaftar dengan JKM bagi tahun 2023 (Jabatan Kebajikan Masyarakat, 2023). Data ini menunjukkan keperluan menyediakan pekerjaan yang tinggi dan perlu diberi perhatian yang sewajarnya. Pihak berkepentingan iaitu badan kerajaan, badan bukan kerajaan, kaunselor, pekerja sosial, penyelidik, masyarakat dan keluarga perlu memainkan peranan untuk meningkatkan penempatan mereka dalam pekerjaan (Pravina et al., 2021). Justeru, kajian ini dijalankan untuk meneroka keperluan pekerja OKU penglihatan dalam sektor perkhidmatan awam. Hasil daripada kajian ini akan dapat memberi pengetahuan yang mengenai keperluan OKU penglihatan supaya penambahbaikan sistem sokongan di tempat kerja dapat dipertingkatkan.

## Sorotan Literatur

Berdasarkan Pelan Tindakan Orang Kurang Upaya atau PTOKU (2016-2022), kerajaan optimis untuk meningkatkan penyertaan Orang Kurang Upaya penglihatan dalam pasaran terbuka serta inklusif dan boleh diakses bagi menggalakkan mereka hidup berdikari dan menyumbang kepada pembangunan negara (Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat, 2016). Sungguhpun begitu, terdapat teras strategik kedua yang terkandung di dalam PTOKU iaitu memberi penekanan kepada pemerksaan ekonomi OKU dan salah satu daripada objektif pada teras strategik tersebut adalah untuk meningkatkan peluang pekerjaan OKU di semua sektor pekerjaan terutamanya di sektor awam dan swasta (Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat, 2016).

Peter dan Felis (2017) menjelaskan bahawa OKU penglihatan di Malaysia mengalami isu keperluan dari segi pengangkutan. Hal ini disebabkan kerana, perjalanan ke tempat kerja yang jauh dan kemudahan persekitaran yang tidak inklusif menyebabkan mereka sukar untuk mendapatkan kemudahan pengangkutan (Aizan et al. 2017; Mohd Iqbal et al., 2017). Menurut Markiewicz dan Skomorowski, (2010), OKU penglihatan sukar untuk mengakses pengangkutan awam di kawasan bandar akibat daripada kelemahan informasi audio, kurang kesedaran pemandu pengangkutan awam dan format waktu perjalanan bagi OKU penglihatan yang sukar diakses. Oleh itu, isu pengangkutan boleh memberi impak negatif kepada OKU penglihatan dalam aspek pekerjaan (Crudden, McDonnall et al., 2015).

Selain itu, OKU penglihatan bergantung kepada akses kenderaan awam untuk bergerak ke sesuatu tempat. Inisiatif seperti Braille *Paver* yang memberi kemudahan dalam kegunaan laluan di tempat awam amat diperlukan OKU penglihatan untuk akses kepada pengangkutan awam. Selain itu, pemandu *e-hailing* yang mesra OKU penglihatan turut diperlukan bagi memudahkannya mereka untuk menggunakan perkhidmatan tersebut. Kajian lepas daripada Norsaadah Din @ Mohd Nasiruddin et al., (2019) menjelaskan bahawa, sokongan kepada individu OKU perlu menjadi keutamaan kepada ahli masyarakat supaya dapat memberi kekuatan dan keazaman yang tinggi dalam menyantuni OKU penglihatan dalam sektor perkhidmatan awam. Selain itu, aplikasi bacaan skrin (*screen-readingsoftware*), modifikasi persekitaran kerja dan fleksibiliti di tempat kerja (O'Donnell 2014; Frost, 2018) juga amat diperlukan OKU penglihatan untuk melaksanakan tugas mereka ketiadaan dan kekurangan alatan sokongan dan modifikasi di tempat kerja boleh menghalang kebolehcapaian OKU penglihatan dalam menjalankan tugas mereka dengan baik.

Selain itu, antara kemudahan mesra OKU penglihatan yang diperlukan seperti kemudahan *handrail* di dalam lif, tulisan Braille pada butang lif serta lif bersuara (Hal ini bertepatan dengan kajian Hazlin dan Safura, (2017), yang mendapati bahawa OKU penglihatan ini memerlukan kemudahan *railing* dan lif. Pergerakan OKU penglihatan akan bertambah sukar sekiranya ketiadaan keperluan khas ini. Melalui garis panduan daripada Jabatan Kebajikan Masyarakat, (2012) menjelaskan bahawa, kondisi fasiliti dan kemudahan OKU yang disediakan perlu menepati ciri-ciri keselamatan, keselesaan dan berfungsi dengan baik.

Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM) menyarankan supaya masyarakat mempunyai kesedaran tentang kemudahan yang diperlukan oleh OKU penglihatan seperti tongkat putih dan mesin braille. Media juga boleh memainkan peranan penting untuk meningkatkan kesedaran masyarakat sama ada melalui media bercetak mahupun media dalam talian agar keperluan OKU dapat dipenuhi dengan lebih baik (Noordeyana Tambi dan Nur Aqilah Natasha Hazan, 2007). Oleh itu, objektif utama kajian ini adalah untuk meneroka keperluan pekerja OKU penglihatan dalam sektor perkhidmatan awam bagi meningkatkan kesejahteraan hidup mereka.

## Metodologi

### 1. Reka Bentuk Kajian

Kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif iaitu reka bentuk kajian kes dengan kaedah temu bual mendalam sebagai teknik pengumpulan data. Kajian ini berfokus kepada OKU penglihatan dalam sektor perkhidmatan awam. Pendekatan kualitatif bagi kajian ini memberi penjelasan mengenai sesuatu perkara secara kompleks dan menyeluruh melalui peristiwa yang dialami oleh informan dari pengalaman yang berkaitan pekerjaan (Thomas, 2017).

### 2. Sampel Kajian dan Kaedah Pengumpulan Data

Sampel kajian ini terdiri daripada kakitangan perkhidmatan awam yang mempunyai kurang upaya penglihatan. Kriteria inklusif bagi pemilihan sampel kajian adalah: i) Kakitangan perkhidmatan awam, ii) mengalami ketidakupayaan penglihatan sama ada kategori buta (*blind*), penglihatan mata yang tidak jelas dan memerlukan penggunaan alat bantu penglihatan atau penglihatan terhad atau (*low vision*) yang menyebabkan penglihatan lebih teruk daripada 6/18 tetapi ia lebih baik daripada 3/60 walaupun dengan menggunakan alat bantu penglihatan. Sampel kajian terdiri dari lingkungan berumur 40 hingga 60 tahun. Informan yang dipilih adalah seramai empat orang iaitu tiga lelaki dan seorang perempuan. Mereka mempunyai pengalaman bekerja selama lima tahun hingga 20 tahun di dalam sektor perkhidmatan awam. Informan yang terlibat bekerja di sektor pendidikan dan sektor awam persekutuan am.

Teknik persampelan yang digunakan dalam kajian ini adalah teknik *purposive*. Penyertaan bagi kajian ini adalah secara sukarela. Setiap informan diberikan penerangan tentang kajian terlebih dahulu dan diminta untuk memberikan persetujuan termaklum sebelum sesi temu bual dijalankan. Kesemua informan telah ditemu bual secara mendalam. Pengkaji memilih kawasan Lembah Klang sebagai lokasi pemilihan informan kajian kerana terdapat lebih ramai OKU penglihatan bekerja di sekitar Lembah Klang.

### 3. Analisis Data

Temu bual bersama informan telah dirakam secara audio dan ditranskrip secara verbatim. Kajian ini menggunakan kaedah temu bual mendalam separa berstruktur. Hasil temu bual iaitu transkrip rakaman audio telah dianalisis secara tematik untuk mencari tema-tema utama yang terhasil daripada persoalan kajian iaitu apakah keperluan yang diperlukan oleh pekerja OKU penglihatan dalam sektor perkhidmatan awam. Analisis tematik digunakan dalam kajian ini bagi mengenal pasti dan menganalisis maksud daripada percakapan informan dan kemudiannya disusun mengikut sub tema (Braun & Clarke, 2006). Justeru, hasil analisis tematik data kajian mendapati terdapat tiga tema utama yang muncul iaitu keperluan pekerja OKU penglihatan dalam sektor perkhidmatan awam adalah dari segi keperluan pengangkutan, kebolehcapaian di tempat kerja dan kemudahan di tempat kerja. Tiga tema utama hasil dapatan kajian ini akan dibincangkan secara lebih mendalam dalam bahagian selanjutnya.

### Dapatan Kajian dan Perbincangan

Kajian ini telah dijalankan sekitar Lembah Klang. Pengkaji memilih lokasi kajian ini kerana terdapat bilangan kakitangan perkhidmatan awam yang ramai di lokasi ini. Informan kajian terdiri daripada mereka yang bekerja dalam sektor perkhidmatan pendidikan dan sektor perkhidmatan awam am persekutuan. Profil ringkas keempat-empat informan kajian ini diterangkan berkaitan dengan latar belakang seperti dalam jadual dan bahagian berikut:

Jadual 1. Latar Belakang Informan

Informan	Umur	Jantina	Kurang Upaya Penglihatan
1	47	Lelaki	Buta
2	44	Lelaki	Terhad
3	41	Perempuan	Buta
4	57	Lelaki	Buta

Informan 1 merupakan seorang pendidik di salah sebuah institusi pendidikan tinggi di Lembah Klang. Beliau merupakan seorang lelaki yang berusia 47 tahun dan mengalami kurang upaya penglihatan sejak lahir. Beliau tidak dapat melihat sepenuhnya (buta) bagi kedua belah mata. Beliau telah berkhidmat dalam sektor perkhidmatan awam selama 16 tahun. Informan 2, juga merupakan seorang pendidik lelaki di institusi pendidikan tinggi dan berusia 44 tahun. Beliau mengalami penglihatan terhad sejak lahir bagi kedua belah mata. Beliau telah berkhidmat dalam sektor pendidikan tinggi selama 14 tahun.

Informan 3 merupakan seorang perempuan yang berusia 41 tahun. Beliau telah berkhidmat dalam sektor awam am Persekutuan selama 10 tahun. Beliau juga tidak dapat melihat kedua belah mata sepenuhnya (buta) sejak lahir seperti Informan 1. Informan 4 pula merupakan seorang lelaki yang berusia 57 tahun. Beliau juga mengalami ketidakupayaan penglihatan iaitu buta kedua belah mata sejak lahir. Beliau telah berkhidmat selama 20 tahun dalam sektor awam am Persekutuan.

Seterusnya, bahagian selanjutnya akan membincangkan hasil kajian yang menerangkan tiga tema utama berhubung keperluan pekerja OKU penglihatan dalam sektor perkhidmatan awam iaitu pengangkutan, kebolehcapaian tempat kerja dan kemudahan di tempat kerja. Perbincangan lanjut berkaitan dengan tiga tema ini dibincangkan seperti di bawah.

## 1. Pengangkutan

Peter dan Ferlis, (2014), menjelaskan bahawa OKU penglihatan di Malaysia mengalami cabaran pengangkutan ke tempat kerja. Dilihat melalui keterangan daripada informan 1 menyatakan dengan adanya pengangkutan khas dapat meringankan beban OKU penglihatan untuk pergi ke tempat kerja. Melalui pengangkutan khas yang disediakan oleh pihak majikan juga dapat meringankan masalah OKU penglihatan dari segi pengangkutan. Hal ini kerana, memudahkan OKU penglihatan untuk bergerak masuk ke dalam van mahupun ketika ingin keluar daripada van tersebut. Pihak kerajaan mahupun majikan perlu menyediakan pengangkutan khas untuk OKU penglihatan pergi dan balik ke tempat kerja. Hal ini bagi memastikan kesemua OKU penglihatan berada dalam keadaan selamat ketika pulang ke rumah mereka.

*“...sebelum ini saya ada dengar katanya bantuan pengangkutan van akan diberikan kepada pekerja OKU penglihatan seperti kami. Tapi sekarang tak ada langsung dengar apa-apa khabar pon. If ada mungkin tak membebankan sangat la, sebab kena keluar lebih awal, jika ada senang sikit perjalanan kat tempat kerja. But sampai sekarang tak dapat semua ni”*

(Informan 1)

Menurut Markiewics dan Skomorowski, (2010) mengatakan OKU penglihatan berhadapan dengan kesukaran untuk mengakses kemudahan pengangkutan awam di kawasan bandar. Hal ini bertepatan dengan pernyataan melalui informan 2 menyatakan bahawa OKU penglihatan ini memerlukan pengangkutan kerana pergerakannya ke tempat kerja yang agak jauh. Turut memaklumkan bahawa beliau pergi ke tempat kerja kadang-kala meminta bantuan daripada jiran untuk menghantar. Ini kerana, beliau perlu sampai ke tempat kerja lebih awal bagi menghadiri mesyuarat pada pukul 8 pagi. Informan turut sukar untuk mendapatkan pengangkutan. Oleh itu, informan juga memaklumkan beliau kerap tidak dapat datang ke pejabat dan perlu membuat kerja di rumah akibat daripada masalah pengangkutan yang menjejaskan pergerakannya.

*“...like say that sekarang saya perlu naik grab ke tempat kerja. sebab saya tak boleh bawa kete. Saya setiap hari kena amik grab pergi kerja. Lagipun, tempat kerja saya ni jauh. Duduk KL jeje kat Putrajaya”*

(Informan 2)

*“Bagi saya lah kan servis pengangkutan ni ke ada, lagi-lagi OKU penglihatan cam kami ni. Susah nak bergerak sana sini. Kalau kat tempat awam pon, kadang saya main jala ja. Itupon ikut firasat, kalau betul betul lah, kalau salah kene lah tururn naik semula. Dan kalau ada pengangkutan yang pihak majikan sediakan, senang sikit lah kami nak pergi kerja atau ada kerja kat luar ka. Ya, sekarang ni kene lah pertimbangkan pengangkutan yang kami perlukan. Kalau ada banyak pengangkutan di sediakan lagi baik”*

(Informan 2)

Kesimpulannya, majoriti informan memerlukan keperluan pengangkutan dalam pekerjaan. Hal ini kerana, pengangkutan adalah keperluan yang utama untuk OKU penglihatan melakukan pergerakan. Pengangkutan ini sewajarnya diberikan kepada OKU penglihatan bagi memudahkan mereka menghadapi masalah kesukaran untuk mendapatkan *grab* ataupun pengangkutan awam seperti ktm, mrt dan sebagainya. Justeru itu, bentuk keperluan dari segi pengangkutan ini perlulah disediakan dan diperbanyakkan bagi memastikan OKU penglihatan dapat menggunakan pengangkutan awam pada setiap masa yang diperlukan.

## 2. Kebolehcapaian di Tempat Kerja

Melalui kajian O'Donnell, (2014), menyatakan bahawa setiap daripada keperluan dan kemudahan ini merupakan bentuk fizikal yang diperlukan oleh OKU penglihatan di tempat kerja. Dilihat dalam pernyataan informan 2 yang menjelaskan, OKU penglihatan ini berasa terkesan dengan penggunaan komputer. Hal ini kerana, komputer yang digunakan tidak mempunyai akses *apps* yang sedia ada untuk mereka. Sekiranya *apps* tersebut disediakan kepada OKU penglihatan ini dapat memudahkan mereka menyiapkan tugas akan tetapi OKU penglihatan ini akan menghadapi kesukaran untuk memahami perkataan mahupun gambar yang diberikan. Sebagai contoh, *apps screen reader* dan *Jaws* diperlukan bagi memudahkan OKU penglihatan untuk mengetahui setiap butiran perkataan dengan lebih baik seperti dinyatakan oleh informan berikut:

*“...komputer yang saya guna ini sama je macam orang biasa. Kebanyakan apps ni, saya sendiri lah kene download. Kadang sukar juga nak guna, sebab ada je perkataan yang tak berapa nak faham sangat. Apps pulak ada yang kena bayar kalau guna ios. Lebih baik kalau, komputer yang diberikan ini terus ada je apps atau apa-apa perincian untuk OKU penglihatan guna. Tak de le susahkan orang lain nak kene tolong jelaskan ke apa”*  
(Informan 2)

Informan 4 turut menyatakan bahawa OKU penglihatan memerlukan kemudahan yang lebih canggih dalam sektor pekerjaan. Hal ini kerana, mereka dapat mengakses sesuatu laporan atau tugas dalam bentuk *softcopy*. Turut dinyatakan melalui kajian Frost, (2018), mengenai keperluan yang digunakan dari segi aplikasi bacaan skrin (*screen-reading, software*), modifikasi persekitaran kerja dan fleksibiliti di tempat kerja. Kemudahan yang dapat diakses melalui *apps* ini termasuklah dalam *macbook, ipad* dan sebagainya. Sekiranya, OKU penglihatan tidak dapat mengakses diperanti lain, dapat menjejaskan kerja mereka.

*“...apps yang diberikan ini pon dekat komputer pejabat ja. Kalau dekat peranti lain tak dak pon. So, kalau saya beli atau guna peranti lain, mesti susah nak akses laporan atau kerja dan perlu keluarkan duit. Nanti, kalau OKU penglihatan yang lain kene buat kerja dari rumah, kan susah tak de komputer yang sediakan apps cam kat pejabat tu”*  
(Informan 4)

Dengan itu, kajian daripada Muhammad Saiful Bahri Yusoff et al., (2018) turut menyatakan ketiadaan teknologi bantuan seperti pembaca skrin, perisian teks ke pertuturan dalam laman web yang boleh diakses ini dapat menghalang OKU penglihatan dalam pekerjaan. Namun begitu kajian ini selari dengan penjelasan daripada informan 3 yang memaklumkan bahawa OKU penglihatan memerlukan perisian ini. Sebagai contoh, perisian ‘Refreshable Braille Display’ yang diberikan secara percuma. Ini kerana, ia tidak akan memberikan tekanan kepada OKU penglihatan untuk membeli dengan harga yang mahal. Kegunaan ini juga diperlukan dalam perisian teks ke pertuturan supaya mereka dapat menggunakannya ketika teks tersebut sukar untuk difahami. Jadi, dengan adanya aksesibiliti ini dapat membantu dalam menyiapkan tugas di tempat kerja seperti yang dijelaskan oleh informan berikut:

*“...memang saya tahu ada apps refreshable braille display ini, tapi benda tu agak mahal lah kalau nak beli pon. Kalau dapat peruntukkan dari tempat kerja ni lebih baik. Tak dak lah kami kena guna manual braille je. Kami OKU penglihatan ini sangat perlukan apps ini mengakses kerja kami. Haraplah, tempat kerja kami sediakan apps ni tanpa perlu kami beli sendiri”*  
(Informan 3)

### 3. Kemudahan di Tempat Kerja

Menurut Prasarana 5<sup>th</sup> International Research Management & Innovation Conference 5<sup>th</sup> ITMIC, (2018), Palm Garden Hotel, Putrajaya 7 August, (2018) menyatakan bahawa kemudahan mesra OKU di tempat kerja yang diperlukan adalah dari segi kemudahan tanjakan (*ramp*) dan pemegang besi di dalam lif. Hal ini bertepatan dengan kajian Hazlina Falina Rosli dan Safura Ahmad Sabri, (2017) turut menjelaskan bahawa OKU penglihatan ini memerlukan kemudahan railing di dalam lif. Disini dapat dilihat daripada informan 1 menyatakan kepada pengkaji bahawa fasiliti yang diberikan ini tidak mencukupi. Sebagai contoh, pemegang besi di dalam lif bagi kegunaan OKU penglihatan. Beliau memerlukan pemegang tersebut bagi mengelakkan dirinya berasa tidak stabil ketika berada di dalam lif. Akan tetapi, kebanyakan lif tidak menyediakan pemegang besi tersebut. Ini berkemungkinan di sektor pekerjaan awam beranggapan bahawa, OKU penglihatan tidak memerlukannya. Oleh itu, terdapat kekurangan pemegang besi di dalam lif dan perlu dikenal pasti di setiap sektor bagi memastikan fasiliti tersebut mesra OKU.

*“...depa pon tak sediakan pemegang besi ni. Rasanya dyeorang tak tahu pon yang pemegang besi ni pon salah satu keperluan OKU penglihatan”*  
(Informan 1)

Informan 3 pula mengatakan keadaan fasiliti di tempat kerja adalah baik. Melalui garis panduan daripada Jabatan Kebajikan Masyarakat, (2012) menjelaskan bahawa, kondisi fasiliti dan kemudahan OKU yang disediakan perlu menepati ciri-ciri keselamatan, keselesaan dan berfungsi dengan baik. Akan tetapi, terdapat kekurangan dari segi kebersihan dan penyeliaan bagi OKU itu sendiri. Hal ini disebabkan kerana, kebanyakan yang menggunakan fasiliti OKU ini adalah orang biasa dan mengakibatkan pengurusan fasiliti ini tidak dilaksanakan dengan baik bagi kegunaan mereka. Sebagai contoh, tandas yang sering kali berada dalam keadaan kotor. Pihak pengurusan perlulah lebih peka dan memainkan peranan penting dengan menguruskan fasiliti ini supaya OKU penglihatan dapat menggunakan kemudahan OKU dengan selesa seperti disarankan oleh informan berikut:

*“...perasan tak, fasiliti kat tempat kerja ni memang ada untuk OKU penglihatan. Tetapi pengguna dan pengurusan ini tak ada yang amik kesah. Mereka anggap yang OKU penglihatan ni tak reti nak jaga lah kebersihan lah apa sebab tak nampak kan. Tak kesah lah nampak atau tak kena jaga, Walhal yang selalu gunanya pekerja biasa. Dan, perlulah dijaga dengan baik supaya OKU penglihatan dapat guna dengan elok”*  
(Informan 3)

Selain itu, informan 4 juga mengatakan fasiliti yang memudahkan OKU ini sememangnya disediakan. Ini bertepatan dengan kajian terdahulu yang membincangkan mengenai kemudahan infrastruktur yang menampung keperluan OKU penglihatan untuk digunakan seperti tanjakan, lif dan tandas (Mohammad Afzal Khan, 2019). Namun, terdapat juga beberapa masalah yang berlaku kepada fasiliti ini. Sebagai contoh, disalah guna oleh orang awam yang tidak bertanggungjawab. Hal ini menyebabkan, OKU penglihatan tidak dapat menggunakan kemudahan yang disediakan. Pihak yang bertanggungjawab perlulah mengambil tindakan yang sewajarnya ke atas orang awam yang menggunakan tanpa menghiraukan pengguna OKU.

*“...banyak kita nampak orang guna cam tandas lah.. memang lah tandas OKU ni besar dan luas, tapi kena fikir juga fasiliti yang diberikan tu untuk OKU, bukan untuk orang awam. Perlulah amik tindakan, kalau tak buat tak tahu ja pasal fasiliti OKU ini”*  
(Informan 4)

Oleh itu, setiap keperluan bagi pekerja OKU penglihatan perlulah disediakan di tempat kerja agar mereka dapat menjalankan tugas dengan baik dan bebas halangan. Majikan perlu lebih prihatin terhadap keperluan pekerja OKU penglihatan bagi meningkatkan produktiviti mereka standing dengan pekerja bukan OKU dalam sektor perkhidmatan awam.

### **Limitasi Kajian dan Cadangan**

Kajian ini mempunyai beberapa limitasi kajian. Pertama ianya hanya berfokus kepada OKU penglihatan dalam sektor perkhidmatan awam. Kajian ini tidak melibatkan pekerja OKU dalam kategori yang lain. Oleh itu, kajian ini tidak boleh digeneralisasikan kepada keperluan pekerja OKU kategori bukan penglihatan. Selain itu, kajian ini juga melibatkan jumlah informan yang kecil iaitu seramai empat orang sahaja. Ini kerana agak sukar untuk mendapatkan penyertaan daripada pekerja OKU penglihatan atas faktor kekangan pekerjaan mereka yang tidak membenarkan mereka untuk memberikan komitmen kepada temu bual kajian. Justeru, hasil dapatan kajian ini mungkin hanya terhad kepada pengalaman empat orang informan kajian ini dan mungkin tidak mewakili pengalaman majoriti pekerja OKU penglihatan dalam sektor perkhidmatan awam.

Bagi cadangan kajian akan datang, pengkaji mencadangkan supaya jumlah kajian akan datang melibatkan lebih ramai informan bagi mendapatkan kepelbagaian pengalaman pekerja OKU penglihatan dalam sektor perkhidmatan awam. Selain itu, kajian akan dapat boleh diperluaskan kepada kajian keperluan pekerja OKU dalam kategori lain selain penglihatan bagi menambah pengetahuan tentang keperluan pekerja OKU bagi pelbagai kategori OKU. Seterusnya, pengkaji mencadangkan supaya kajian akan datang melihat akan keperluan pekerja OKU penglihatan dalam sektor swasta atau badan bukan kerajaan untuk melihat perbezaan pengalaman dan keperluan pekerja OKU penglihatan dalam pelbagai sektor pekerjaan. Sehubungan dengan itu, kajian berhubung keperluan pekerja OKU penglihatan dapat diperluaskan skopnya

agar cadangan penambahbaikan kemudahan dan perkhidmatan bagi pekerja OKU dapat dipertingkatkan dengan lebih berkesan.

### Kesimpulan

Melalui kajian ini dapat dirumuskan bahawa terdapat tiga keperluan utama pekerja OKU penglihatan dalam sektor perkhidmatan awam iaitu pengangkutan, kebolehcapaian di tempat kerja dan kemudahan di tempat kerja. Pihak-pihak berkepentingan khusus majikan perlu mengambil langkah proaktif dalam menyediakan keperluan OKU penglihatan di tempat kerja. Antara cadangan bagi meningkatkan sokongan pekerjaan bagi OKU penglihatan adalah dengan menyediakan bantuan pengangkutan daripada stesen pengangkutan awam ke tempat kerja. Seterusnya adalah dengan meningkatkan kebolehcapaian di tempat kerja seperti menyediakan aplikasi komputer yang mesra OKU penglihatan dan sesuai dengan perkembangan semasa. Selain itu, pihak majikan juga perlu menyediakan kemudahan yang mesra OKU penglihatan di tempat kerja seperti *handrail* di dalam lif, tulisan braille pada butang lif serta lif bersuara. Selain kemudahan lif, laluan sentuh (tactile paving) dalam bangunan kerja dan laluan ke tempat kerja perlu disediakan bagi memudahkan OKU penglihatan untuk akses ke tempat kerja.

Sehubungan dengan itu, kajian ini dapat memberi input penting kepada semua pihak berkepentingan dalam memberi kefahaman akan keperluan OKU penglihatan dalam sektor pekerjaan perkhidmatan awam. Sokongan majikan dan rakan sekerja amat penting dalam menyokong perkembangan kerjaya dan kebolehgajian OKU penglihatan di negara ini. Sesungguhnya dengan sokongan semua pihak khususnya majikan kepada pekerja OKU penglihatan akan dapat meningkatkan produktiviti mereka sebagai sebahagian daripada aset penting negara.

**Penghargaan:** Setinggi-tinggi penghargaan dan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat terutamanya informan bagi kajian ini.

**Persetujuan Termaklum:** Informan telah dimaklumkan bahawa tiada sebarang risiko melalui penglibatan mereka dalam kajian ini.

**Konflik Kepentingan:** Penulis mengisytiharkan tiada konflik kepentingan atas segala idea yang disumbangkan dalam penulisan ini.

### Rujukan

- Aizan Sofia Amin, Fauziah Ibrahim, Noordeyana Tambi, Jamiah Manap & Norulhuda Sarnon. (2017). Halangan kepada pendidikan dan latihan bagi wanita kurang upaya fizikal di Malaysia. *E-Bangi: Journal of Social Sciences and Humanities*, 12(3), 1-11.
- Berita Harian. (2020, Disember 12). Hanya 2 Kementerian ada kakitangan OKU lebih 1 peratus. *Berita Harian*. <https://www.bharian.com.my/berita/nasional/2020/12/764344/hanya2-kementerianada-kakitangan-oku-lebih-1-peratus>.
- Bozionelos, N., Gai-Hui Lin., & Kin Yin Lee. (2020). Enhancing the sustainability of employees' careers through training: The roles of career actors' openness and of supervisor support. *Journal of Vocational Behaviour*, 117(20), 103-100.
- Bell, E. C., & Mino, M. M. (2015). Employment outcomes for blind and visually impaired adults. *Journal of Blindness Innovation and Research*, 5(2). <https://nfb.org/images/nfb/publications/jbir/jbir15/jbir050202.html>.
- Bronfenbrenner, U. (1979). *The ecology of human development: Experiments by nature and design*. Harvard University Press.
- Chua, Y. P. (2005). *Kaedah dan Statistik Penyelidikan*. McGraw Hill. [https://www.researchgate.net/publication/277009907\\_Kaedah\\_dan\\_Statistik\\_Penyelidikan\\_Kaedah\\_Penyelidikan](https://www.researchgate.net/publication/277009907_Kaedah_dan_Statistik_Penyelidikan_Kaedah_Penyelidikan).
- Hasnah Toran, Mohd Hanafi Mohd Yasin, Mohd Mokhtar Tahar & Norasuzaini Sujak. (2020). Sokongan dan halangan yang dihadapi pelajar-pelajar kurang upaya di sebuah institusi pengajian tinggi di Malaysia. *AJTLHE*, 1(2), 18-29.



- Hazlin Falina, R., Safura Ahmad Sabri, Norazla Abdul Wahab & Nurzakira Afnee Zakaria. (2015). Kesedaran golongan majikan terhadap orang kurang upaya (OKU) di Malaysia: Melalui perpsektif media. *Proceeding of the 2nd International Conference on Management and Muamalah 2015 (2nd ICoMM)*, 192-199. <https://www.uis.edu.my/icomm/2nd/download/IC%20014.pdf>
- Hammad Mohd Saidi, Aizan Sofia Amin, Nur Saadah Mohammad Aun, Mohd Nasir Selamat & Mohd Iqbal Haqim Mohd Nor. (2018). Isu dan cabaran pekerjaan orang kurang upaya penglihatan di Malaysia. *Jurnal Psikologi Malaysia*, 32(4) 55-65.
- Jabatan Kebajikan Masyarakat. (2020). *Pendaftaran orang kurang upaya*. <https://www.jkm.gov.my/jkm/index.php?r=portal/left&id=UnN2U3dtUHHacVN4aHNpBUIPayt2QT09>.
- Jabatan Perkhidmatan Awam. (2008). *Pekeliling perkhidmatan bilangan 3 tahun 2008. Pelaksanaan dasar satu peratus peluang pekerjaan dalam perkhidmatan awam kepada Orang Kurang Upaya*. [https://pendaftar.upm.edu.my/dokumen/90131\\_PelaksanaanDasarSatuPeratusPeluangPekerjaan.pdf](https://pendaftar.upm.edu.my/dokumen/90131_PelaksanaanDasarSatuPeratusPeluangPekerjaan.pdf)
- Jabatan Kebajikan Masyarakat. (2023). *Statistik pendaftaran OKU mengikut negeri dan kategori sehingga 31 Januari 2023, statistik pendaftaran OKU*. [https://www.jkm.gov.my/jkm/uploads/files/STATISTIK%20PENDAFTRAAN%20OKU%2031012023%20\(2\).pdf](https://www.jkm.gov.my/jkm/uploads/files/STATISTIK%20PENDAFTRAAN%20OKU%2031012023%20(2).pdf)
- Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat. (2016). *Pelan tindakan OKU Orang Kurang Upaya 2016-2022*. MPH Group Printing (M) Sdn Bhd.
- Leicester, M. & Lovell, T. (1994). Race, gender and disability: a comparative perspective. *Journal of Further and Higher Education*, 18, 52-56.
- McDonnall, M.C., Crudden, A., & O'Mally, J. (2015). Predictors of employers attitudes toward people who are blind or visually impaired as employees. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 42, 41-50.
- Mcguire, A.P. (2018). Social support moderate effects of natural disaster exposure on depression and posttraumatic stress disorder symptoms. *Effects for Displaced and Nondisplaced Residents*, 31, 223-233.
- Mohd Iqbal Haqim Mohd Nor, Nur Saadah Mohamad Aun & Aizan Sofia Amin. (2017). Cabaran pengurusan kes orang kurang upaya (OKU) mental di Malaysia. *E-bangi: Journal of Social Sciences and Humanities, Special Issue 3*, 1-12.
- Mohd Edzuan Abdullah Sani, Zaini Sakawi & Rosniza Aznie Che Rose. (2022). Tahap kepuasan, masalah dan cadangan untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan dan kemudahan taman: Kajian kes di Taman Saujana Hijau Putrajaya. *E-Bangi: Journal of Social Sciences and Humanities*, 19(1), 216-233.
- Norfatin Nadhiah Rosli. (2021, April 27). Cabaran OKU untuk mendapatkan pekerjaan dan hubungkait dengan majikan. *PERSPEKTIF*, 12(2021), 1-7.
- Nurul Izzah Mohd Khir & Siti Marziah Zakaria. (2023). "Bantulah kami untuk rasa selamat": Cabaran Mahasiswa OKU di Universiti Awam. *E-Bangi: Journal of Social Sciences and Humanities*, 20(1), 1823-884.
- O'Donnell W. (2014). An analysis of employment barriers facing blind people. *Public Affairs Capstones Collection*, 23. [http://scholarworks.umb.edu/mspa\\_capstone/23](http://scholarworks.umb.edu/mspa_capstone/23)
- Peter, V., & Ferlis, B. (2014, Disember 11). Cabaran pekerjaan dan kesan kepada kesejahteraan hidup OKU penglihatan yang berkeluarga di Sabah [Paper Presentation]. *Seminar Kebangsaan Integriti Keluarga 2014*. Universiti Malaysia Sabah, Kota Kinabalu, Malaysia.
- Pravina Govindasamy, Aizan Sofia Amin & Nasrudin Subhi. (2021). Cabaran kaunselor dalam praktis kaunseling bagi orang kurang upaya di hospital. *E-Bangi: Journal of Social Sciences and Humanities*, 18(6), 28-45.
- Shah Rizal & Syed Ahmad Iskandar Syed Ariffin. (2019). Aksebiliti surau di dalam pusat membeli-belah sebagai pusat ibadat islam. *Journal of Social Sciences and Humanities*, 16(1), 1-19.
- Sora, B., Caballer, A., & Peiro, J.M. (2011). The Consequences of job insecurity for employees: The moderator role of job dependence. *International Labour Review*, 149(1), 59-72.