

Aplikasi Teknik *Fuzzy Delphi* Terhadap Pengetahuan Komunikasi Berkesan Secara Inklusif Dalam Memperkasakan Pelan Strategik OKU

Application of The Fuzzy Delphi Technique on Knowledge of Effective Inclusive Communication in Empowering The Strategic Plan for Persons With Disabilities

Mohd Izzuddin Mohd Pisol¹, Hazlin Falina Rosli², Zetty Nurzuliana Rashed¹, Zur'ain Harun¹, Nur Hafizah Hadi², Farida Isroani³

Email: 1mohdizzuddin@uis.edu.my, 2hazlinfalina@uis.edu.my, 3zetty@uis.edu.my,
3zurain@uis.edu.my, 4nurhafizahhadi12@gmail.com,

ABSTRAK

Tujuan artikel ini adalah untuk mendapatkan konsensus pakar mengenai keperluan pengetahuan komunikasi berkesan secara inklusif dalam memperkasakan Pelan Strategik OKU. Keperluan Pelan Strategik OKU yang dibincangkan merangkumi aspek pengetahuan komunikasi yang berkesan meliputi sokongan persekitaran kampus. Proses pengesahan dilakukan oleh 10 orang pakar dalam bidang pendidikan, Pendidikan OKU, pemegang taruh dalam pentadbiran universiti, dan badan pertubuhan bukan kerajaan (NGO). Soal selidik sebanyak 15 item telah diberikan kepada pakar. Konsensus pakar tersebut kemudiannya dianalisis menggunakan teknik *Fuzzy Delphi*. Hasil kajian mendapati bahawa konsensus pakar terhadap keperluan 'pengetahuan komunikasi berkesan secara inklusif' adalah berdasarkan kepada empati, maklum balas segera, kesediaan membantu dan keprihatinan staf. Implikasi kajian ini adalah panduan latihan kakitangan untuk komunikasi inklusif dan mengamalkan nilai kemanusiaan dalam komunikasi sosial.

Kata Kunci: Komunikasi, Sokongan, OKU.

ABSTRACT

The purpose of this article is to obtain expert consensus on the need for effective inclusive communication knowledge in empowering the OKU Strategic Plan. The needs of the OKU Strategic Plan discussed include aspects of effective communication knowledge including campus environment support. The validation process was carried out by 10 experts in the field of education, OKU Education, stakeholders in university administration, and non-governmental organizations (NGOs). A 15-item questionnaire was given to the experts. The expert consensus was then analyzed using the Fuzzy Delphi technique. The findings of the study revealed that expert consensus on the need for knowledge of effective inclusive communication was grounded in elements such as empathy, immediate feedback, willingness to assist, and staff attentiveness. The implications of this study serve as a guideline for staff training in inclusive communication and promote the cultivation of humanitarian values within social interactions.

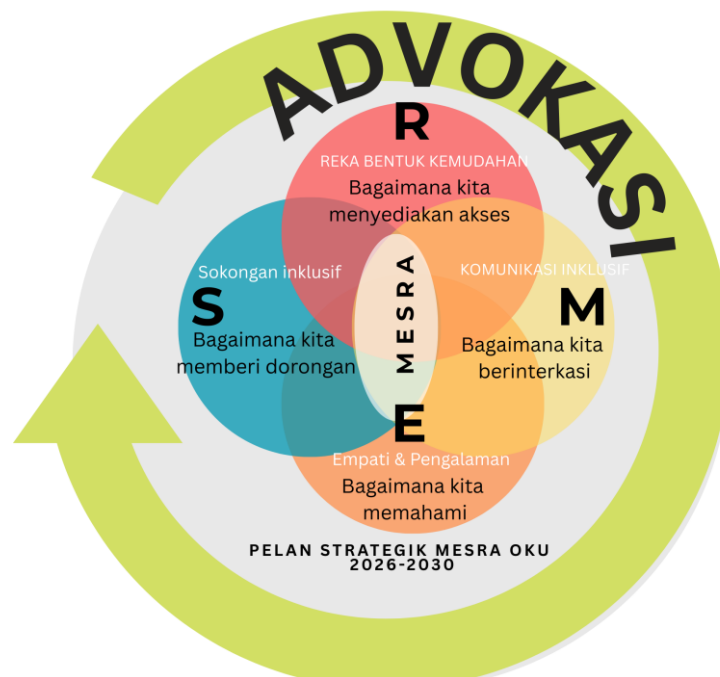
Keywords: Communication, Support, OKU.

PENGENALAN

Pelajar Orang Kurang Upaya (OKU) merupakan sebahagian daripada ahli kampus yang mempunyai hak untuk melibatkan diri dalam aspek peluang pendidikan, pembelajaran dan mempunyai akses inklusif semasa berada di kampus universiti sama seperti pelajar tipikal yang lain. Justeru itu, pembangunan sebuah pelan strategik OKU berasaskan komunikasi sosial berteraskan pengetahuan dan komunikasi inklusif penting bagi memastikan kehidupan pelajar OKU berada dalam keadaan yang baik sehingga dapat menamatkan pengajian dengan jayanya. Elemen ini bukan sahaja memberi fokus kepada pembangunan ilmu malah meningkatkan kemahiran komunikasi terhadap pelajar OKU, malah memperkukuhkan komunikasi dua hala yang bersifat mesra dan jelas. Pelan ini diharap dapat membina ekosistem inklusif yang menyokong penyertaan aktif pelajar OKU yang dapat meningkatkan kesejahteraan serta keupayaan pelajar OKU dalam kehidupan bermasyarakat.

PENYATAAN MASALAH

Jurang berkaitan kefahaman peranan dan kecekapan komunikasi akses menyebabkan amalan yang dilaksanakan tidak konsisten dan sukar dinilai dalam pelaksanaan dasar perkhidmatan (Glifberg, Kachali, Järvinen, dan Ojala, 2024). Selain itu, pengurusan pengetahuan dalam ekosistem perkhidmatan OKU belum sistematik (Kersten, Hornby, dan Rapley, 2023). Tambahan itu, jurang kecekapan komunikasi profesional yang menunjukkan perbezaan akses dan hasil kesihatan (Morris et al., 2022). Bahkan, mendapati bahawa penyedia perkhidmatan didapati kurang latihan yang sistematik dalam menyesuaikan komunikasi kepada individu berkeperluan komunikasi (Cashin, Morphet, Wilson, dan Pracilio, 2024).



Rajah 1: Visualisasi penyelidikan hubungkait antara item komunikasi (empati, komunikasi, sokongan) dengan pelan strategik OKU

KOMUNIKASI INTERPERSONAL INKLUSIF

Komunikasi interpersonal inklusif merujuk kepada cara berinteraksi antara individu yang menitikberatkan penghargaan terhadap kepelbagaian identiti—termasuk budaya, gender, keutuhan fizikal dan mental serta memastikan semua pihak merasa dihargai, didengari dan selamat menyatakan diri mereka (Mor Barak, 2021). Secara praktikal, komunikasi tersebut melibatkan penggunaan bahasa bersesuaian), aktif mendengar, empati dan usaha untuk memahami latar belakang orang lain tanpa prasangka (Manaf & Omar, 2022). Ia juga memerlukan pengiktirafan bahawa setiap individu membawa pengalaman unik, keperluan dan had tersendiri yang perlu diambil kira dalam interaksi interpersonal. Contohnya, dalam persekitaran kerja inklusif, komunikasi interpersonal bukan semata-mata menyampaikan mesej atau arahan, tetapi turut memberi ruang kepada semua suara—termasuk mereka yang sering terpinggir—dibincangkan dan dimasukkan dalam membuat keputusan (Rani, Asih, & Andriyansah, 2025). Penyelidikan menunjukkan bahawa iklim komunikasi yang adil dan terbuka, di mana maklumat dan peluang penyertaan diagih secara saksama dan hubungan interpersonal dipupuk berdasarkan keterbukaan dan saling menghormati, memperkukuh rasa kepunyaan dan kepuasan emosi dalam kumpulan atau organisasi. Dengan itu, komunikasi interpersonal inklusif bukan sahaja meningkatkan kesejahteraan individu tetapi juga menyumbang kepada keberkesanan kolektif (Rani et al., 2025; Manaf & Omar, 2022).

Teori komunikasi interpersonal menekankan bagaimana individu berinteraksi secara langsung dan membentuk hubungan sosial yang bermakna (Berlo, 1960). Dalam konteks pendidikan inklusif di Universiti Islam Selangor (UIS), komunikasi interpersonal memainkan peranan penting dalam memastikan pelajar Orang Kurang Upaya (OKU) mendapat akses kepada maklumat, sokongan sosial, dan pembelajaran yang berkesan. Komunikasi interpersonal merujuk kepada pertukaran maklumat antara individu dalam pelbagai bentuk, termasuk lisan, dan digital (Knapp & Daly, 2011). Dalam pendidikan tinggi, interaksi yang berkesan antara pelajar OKU, pensyarah, dan rakan sebaya adalah elemen kritikal dalam membina persekitaran pembelajaran inklusif (Hill, Jones, & Schilling, 2020).

Teori Inklusif Pendidikan yang diperkenalkan oleh Stainback dan Stainback (1990) menekankan kepentingan penyertaan penuh individu berkeperluan khas dalam sistem pendidikan arus perdana. Menurut teori ini, pendidikan inklusif harus memberi peluang yang sama kepada semua pelajar tanpa mengira keupayaan mereka, dengan menyediakan persekitaran yang menyokong dan menyesuaikan keperluan pembelajaran pelajar berkeperluan khas. Dalam konteks kajian ini, pelaksanaan pelan strategik OKU berasaskan komunikasi dan sokongan inklusif di UIS perlu berlandaskan prinsip asas teori ini bagi memastikan pelajar OKU mendapat akses penuh terhadap sistem pendidikan tinggi. Ha ini sejajar dengan cadangan United Nations Department of Economic and Social Affairs (2024) yang tekankan bahawa pendidikan inklusif perlu menyesuaikan strategik komunikasi bagi memenuhi keperluan pelajar OKU dengan lebih berkesan.

Sehubungan itu, kajian ini akan meneroka bagaimana komunikasi yang berkesan dan strategi sokongan inklusif dapat membantu meningkatkan pengalaman pembelajaran pelajar OKU di UIS. Dengan merujuk kepada pendekatan inklusiviti pendidikan. Kajian ini bertujuan membangunkan pelan strategik OKU berasaskan komunikasi & sokongan inklusif yang bersesuaian dengan keperluan pelajar OKU di UIS. Teori Komunikasi Interpersonal dalam kajian ini akan membantu membentuk pelan strategik komunikasi yang lebih inklusif di UIS. Dengan meneliti pola interaksi antara pelajar OKU, tenaga pengajar dan kakitangan IPT, kajian ini dapat mencadangkan beberapa cadangan yang lebih berkesan, antaranya mewujudkan pusat komunikasi inklusif untuk membantu pelajar OKU mendapatkan maklumat dengan lebih mudah, menyediakan latihan komunikasi kepada staf akademik dan pentadbiran bagi meningkatkan kesedaran terhadap keperluan pelajar OKU dan membangunkan platform digital yang mesra OKU untuk memastikan mereka dapat berkomunikasi secara lebih berkesan dalam pembelajaran.

OBJEKTIF KAJIAN

Menganalisis elemen pelan strategik berasaskan pengetahuan dan komunikasi inklusif.

METODOLOGI KAJIAN

Kajian ini menggunakan reka bentuk kajian kuantitatif dengan pendekatan *Fuzzy Delphi Method* (FDM) bagi mendapatkan konsensus pakar terhadap elemen kemudahan masjid mesra OKU dalam pelan inklusif UIS. Seramai 10 orang pakar terlibat, terdiri daripada ahli akademik dalam bidang pendidikan dan Pendidikan OKU, pentadbir universiti serta wakil NGO berkaitan inklusiviti. Instrumen soal selidik mengandungi 15 item dibangunkan berdasarkan literatur dan standard reka bentuk sejagat. Data dikumpul melalui penilaian pakar menggunakan skala linguistik, kemudian dianalisis menggunakan kaedah *Fuzzy Delphi* bagi menentukan tahap kesepakatan dan keutamaan elemen yang relevan dalam pembangunan pelan strategi inklusif OKU. Ocampo et. al. (2018) menyatakan bahawa bilangan pakar dalam sesebuah kajian tidak perlu ramai kerana tidak terdapat hubungan yang kuat antara bilangan pakar dengan kualiti. Keputusan yang diperolehi hasil daripada perbincangan kumpulan pakar. Sehubungan itu, penyelidik telah memilih seramai 10 orang pakar berdasarkan cadangan Adler dan Ziglio (1996) dan Jones & Twiss (1978) yang mencadangkan agar bilangan pakar yang sesuai adalah antara 10 hingga 15 orang dan Jones & Twiss (1978) mencadangkan bahawa bilangan pakar adalah seramai 10-50 orang.

DAPATAN KAJIAN

Pelan strategik berasaskan pengetahuan terhadap pelajar Orang Kurang Upaya (OKU) di Institusi Pengajian Tinggi Swasta (IPTS) merupakan inisiatif penting dalam memastikan akses pendidikan inklusif, adil dan berkualiti. Melalui pendekatan ini, pengetahuan dijadikan asas utama dalam merancang, melaksana dan menilai strategi yang dapat menyokong keperluan pembelajaran pelajar OKU. Pendekatan strategik ini bukan sahaja meningkatkan keberkesanan pembelajaran, malah memperkukuh peranan IPTS dalam melahirkan graduan OKU yang berdaya saing, berpengetahuan dan mampu menyumbang kepada perkembangan pendidikan negara. Terdapat 12 item yang berkaitan dengan perkara di atas dapat rujuk melalui jadual 1:

Item / Elemen	Syarat <i>Triangular Fuzzy Numbers</i>		Syarat <i>Fuzzy Evaluation Process</i>				Kesepakatan Pakar	Elemen DITERIMA	Ranking
	Nilai <i>Threshold, d</i>	Peratus Kesepakatan Kumpulan Pakar, %	m1	m2	m3	Skor <i>Fuzzy (A)</i>			
1	0.179	100.0%	0.720	0.870	0.960	0.850	TERIMA	0.850	8
2	0.179	100.0%	0.720	0.870	0.960	0.850	TERIMA	0.850	8
3	0.179	100.0%	0.720	0.870	0.960	0.850	TERIMA	0.850	8
4	0.168	100.00%	0.700	0.860	0.960	0.840	TERIMA	0.840	12
5	0.168	100.00%	0.700	0.860	0.960	0.840	TERIMA	0.840	12
6	0.168	100.00%	0.700	0.860	0.960	0.840	TERIMA	0.840	12
7	0.159	90.00%	0.720	0.880	0.960	0.853	TERIMA	0.853	7
8	0.132	100.00%	0.780	0.920	0.980	0.893	TERIMA	0.893	2
9	0.132	100.00%	0.800	0.930	0.980	0.903	TERIMA	0.903	1
10	0.200	90.00%	0.740	0.880	0.950	0.857	TERIMA	0.857	6
11	0.258	80.00%	0.700	0.840	0.920	0.820	TERIMA	0.820	15

12	0.193	90.00%	0.720	0.870	0.950	0.847	TERIMA	0.847	11
13	0.166	90.00%	0.740	0.890	0.960	0.863	TERIMA	0.863	5
14	0.174	90.00%	0.780	0.910	0.960	0.883	TERIMA	0.883	3
15	0.172	90.00%	0.760	0.900	0.960	0.873	TERIMA	0.873	4

Jadual 1: Nilai *Threshold* (D) dan Peratusan Kumpulan Pakar

Bagi kategori pengetahuan, lima belas item diterima dengan nilai *threshold* di bawah 0.2 serta tahap kesepakatan pakar antara 80% hingga 100%. Skor *fuzzy* tertinggi dicatatkan oleh item ke-9 (0.903; kedudukan pertama), diikuti item ke-8 (0.893; kedudukan kedua), manakala skor terendah adalah item ke-11 (0.820; kedudukan ke lima belas). Berdasarkan analisis kaedah *Fuzzy Delphi* yang dijalankan, mewakili pengetahuan komunikasi Inklusif telah dikenal pasti dan disusun mengikut kedudukan keutamaan. Dapatan kajian menunjukkan bahawa item 9: “Interaksi dua hala antara kakitangan akademik dan pelajar OKU mewujudkan keyakinan dalam berkomunikasi” adalah faktor paling utama dengan persetujuan tertinggi daripada panel pakar, menjadikannya kriteria paling kritikal dalam konteks kajian ini. Diikuti rapat oleh item 8: “Interaksi dua hala antara kakitangan akademik dan pelajar OKU menggalakkan kefahaman dalam berkomunikasi” dan item 14: “Kakitangan akademik menggunakan komunikasi bukan lisan yang bersesuaian semasa berkomunikasi dengan pelajar OKU” yang masing-masing berada di kedudukan kedua dan ketiga.

Seterusnya, item-item seperti item 15: “Kakitangan pentadbiran menggunakan komunikasi bukan lisan yang bersesuaian semasa berkomunikasi dengan pelajar OKU”, item 13: “Intonasi kakitangan akademik dan kakitangan pentadbiran IPT bersesuaian semasa berkomunikasi dengan pelajar OKU”, item 10: “Tenaga kakitangan akademik menggunakan pandangan mata (*eye contact*) semasa berkomunikasi dengan pelajar OKU” dan item 7: “Penggunaan bahasa badan yang sesuai membantu mewujudkan komunikasi inklusif” berada di kedudukan pertengahan, iaitu dari tempat keempat hingga ketujuh. Analisis juga menunjukkan tiga item, iaitu item 1: “Mimik muka kakitangan akademik membantu pelajar OKU dalam memahami perasaan dalam pengajaran”, item 2: “Mimik muka kakitangan pentadbiran membantu pelajar OKU dalam memahami perasaan yang disampaikan”, dan item 3: “Mimik muka kakitangan akademik memainkan peranan terhadap kesan dalam komunikasi terhadap pelajar OKU.” mendapat skor yang sama dan berkongsi kedudukan kelapan. Manakala, item-item yang dianggap kurang kritikal berada di kedudukan bawah. Item 12: “Nada kakitangan akademik dan kakitangan pentadbiran IPT bersesuaian semasa berkomunikasi dengan pelajar OKU” berada di tempat kesebelas, diikuti oleh item 4: “Mimik muka kakitangan pentadbiran memainkan peranan terhadap kesan dalam komunikasi terhadap pelajar OKU”, item 5: “Bahasa badan pengajar dan kakitangan meningkatkan kefahaman komunikasi terhadap pelajar OKU”, dan item 6: “Bahasa badan kakitangan pentadbiran meningkatkan kefahaman komunikasi terhadap pelajar OKU” yang berkongsi kedudukan kedua belas. Akhir sekali, item 11: “Tenaga kakitangan pentadbiran menggunakan pandangan mata (*eye contact*) semasa berkomunikasi dengan pelajar OKU” menduduki tempat paling bawah, iaitu tempat kelima belas, menunjukkan ia adalah faktor paling kurang penting dalam hierarki ini.

Dapatan ini menunjukkan bahawa pembudayaan institusi pendidikan yang melaksanakan suasana mesra pelajar OKU dan memberikan sokongan positif kepada pelajar OKU dapat meningkatkan pencapaian terhadap mutu pembelajaran yang bersifat akademik. Namun begitu, sikap dan stigma staf akademik dan bukan akademik dalam menyantuni pelajar OKU merupakan cabaran yang perlu ditangani dengan sebaik mungkin. Komunikasi yang baik berperanan dalam memahami dan mendalami keperluan pelajar OKU. Justeru itu, pengetahuan dan kemahiran komunikasi inklusif melalui latihan berterusan dapat meningkatkan peranan staf akademik dan bukan akademik dalam memberikan sokongan kepada pelajar OKU. Analisis mendapati bahawa hanya seorang pakar sahaja yang kurang memberikan persetujuan pada item 7, 10, 11, 12, 13, 14, 15). Hal ini dapat dibuktikan dengan jadual 2 di bawah:

PAKAR	ITEM														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Pensyarah 1	0.2 21	0.2 21	0.2 21	0.2 06	0.2 06	0.2 06	0.0 46	0.1 08	0.0 93	0.2 33	0.1 83	0.2 18	0.0 47	0.1 20	0.1 35
Pensyarah 2	0.2 21	0.2 21	0.2 21	0.2 06	0.2 06	0.2 06	0.0 46	0.1 08	0.0 93	0.1 59	0.2 13	0.1 74	0.1 49	0.1 20	0.0 53
Pensyarah 3	0.0 51	0.0 51	0.0 51	0.0 57	0.0 57	0.0 57	0.0 46	0.0 54	0.0 68	0.0 59	0.4 66	0.0 59	0.0 47	0.0 62	0.0 53
Pensyarah 4	0.1 71	0.1 71	0.1 71	0.1 86	0.1 86	0.1 86	0.1 64	0.1 08	0.0 93	0.1 59	0.2 13	0.1 74	0.1 49	0.1 20	0.1 35
Pensyarah 5	0.2 21	0.2 21	0.2 21	0.2 06	0.2 06	0.2 06	0.2 28	0.2 84	0.2 99	0.2 33	0.1 83	0.2 18	0.2 43	0.2 72	0.2 57
NGO 1	0.1 71	0.1 71	0.1 71	0.0 57	0.1 86	0.1 86	0.1 64	0.1 08	0.0 93	0.1 59	0.2 13	0.0 59	0.0 47	0.1 20	0.1 35
NGO 2	0.2 21	0.2 21	0.2 21	0.2 06	0.2 06	0.2 06	0.5 20	0.2 84	0.2 99	0.5 21	0.4 66	0.5 08	0.5 33	0.5 59	0.5 46
Pemegang Taruh 1	0.1 71	0.1 71	0.1 71	0.1 86	0.0 57	0.0 57	0.0 46	0.0 54	0.0 93	0.1 59	0.2 13	0.1 74	0.1 49	0.1 20	0.1 35
Pemegang Taruh 2	0.1 71	0.1 71	0.1 71	0.1 86	0.1 86	0.1 86	0.1 64	0.1 08	0.0 93	0.1 59	0.2 13	0.1 74	0.1 49	0.1 20	0.1 35
Pemegang Taruh 3	0.1 71	0.1 71	0.1 71	0.1 86	0.1 86	0.1 86	0.1 64	0.1 08	0.0 93	0.1 59	0.2 13	0.1 74	0.1 49	0.1 20	0.1 35
Nilai setiap item	0.1 79	0.1 79	0.1 79	0.1 68	0.1 68	0.1 68	0.1 59	0.1 32	0.1 32	0.2 00	0.2 58	0.1 93	0.1 66	0.1 74	0.1 72
Peratus Kesepakatan (%)	100	100	100	100	100	100	90	100	100	90	80	90	90	90	90
Skor Fuzzy	0.850	0.850	0.850	0.840	0.840	0.840	0.853	0.893	0.903	0.857	0.820	0.847	0.863	0.883	0.873
Kedudukan	8	8	8	12	12	12	7	2	1	6	15	11	5	3	4

Jadual 2: Dapatan Analisis Kaedah *Fuzzy Delphi* (FDM) dan Cadangan Pakar

PERBINCANGAN

Kajian menunjukkan bahawa interaksi dua hala yang efektif antara pendidik dan pelajar OKU merupakan faktor penting yang membina keyakinan dan kefahaman dalam komunikasi. Morris et al. (2022) menegaskan bahawa remaja dan belia dengan kecacatan komunikasi memperoleh pengalaman lebih positif apabila penyedia perkhidmatan atau pendidik mewujudkan hubungan interaktif yang menyokong penyertaan aktif mereka. Selain itu, Cashin et al. (2024) turut menekankan bahawa penggunaan strategi komunikasi yang inklusif, termasuk komunikasi bukan lisan yang sesuai, dapat

mengurangkan halangan dan meningkatkan keberkesanan interaksi. Oleh itu, dapatan kajian ini sejajar dengan literatur yang menekankan kepentingan interaksi dua hala dan komunikasi mesra OKU dalam meningkatkan keyakinan serta kefahaman pelajar.

Dapatan kajian ini yang menekankan empati, maklum balas segera, serta kesediaan kakitangan pentadbiran membantu pelajar OKU adalah sejajar dengan literatur semasa. Glifberg et al. (2024) menegaskan bahawa komunikasi yang inklusif mestilah berasaskan empati dan responsif terhadap keperluan individu berkeperluan khas agar dapat mengurangkan jurang interaksi sosial. Sementara itu, Cashin et al. (2024) menunjukkan bahawa sikap profesional yang bersedia membantu serta memberi maklum balas secara proaktif adalah kunci untuk mengurangkan halangan komunikasi dan membina hubungan yang lebih bermakna dengan individu OKU. Justeru, hasil kajian ini mengukuhkan kepentingan empati dan tindakan segera kakitangan pentadbiran sebagai faktor dominan dalam komunikasi sosial inklusif. Kajian oleh Rosnani Saini, Nordin, Hashim, dan Taha (2024) menekankan penggunaan *Universal Design for Learning* (UDL) sebagai strategi pendidikan inklusif yang berkesan bagi pelajar OKU dengan kecacatan intelektual. Pendekatan ini membantu memudahkan pembelajaran dalam persekitaran inklusif dan menyokong keperluan khusus pelajar.

KESIMPULAN

Kajian ini telah mengenal pasti elemen-elemen utama komunikasi sosial inklusif yang dipersetujui oleh panel pakar melalui kaedah *Fuzzy Delphi*. Hasil analisis menunjukkan bahawa empati, maklum balas segera, kesediaan membantu, serta keprihatinan kakitangan pentadbiran terhadap keperluan pelajar OKU merupakan faktor dominan yang membentuk asas komunikasi inklusif di institusi pendidikan tinggi. Penemuan ini menggariskan kepentingan mewujudkan ekosistem sokongan yang bukan sahaja bersifat responsif, malah proaktif dalam memastikan keperluan pelajar OKU diiktiraf dan dipenuhi dengan berkesan. Implikasi kajian ini amat signifikan, khususnya dalam merangka pelan strategik pembangunan pendidikan inklusif yang lebih komprehensif. Elemen komunikasi sosial yang telah dikenal pasti boleh dijadikan panduan praktikal dalam penyediaan modul latihan kakitangan pentadbiran dan akademik, seterusnya memperkukuh kompetensi dalam mendukung dasar pendidikan inklusif negara. Selain itu, kajian ini turut menegaskan bahawa komunikasi inklusif bukan sahaja menyentuh aspek teknikal, tetapi juga melibatkan nilai kemanusiaan seperti empati, kepekaan, dan sikap prihatin. Oleh itu, kajian ini menyumbang kepada amalan yang menekankan keutamaan komunikasi sosial inklusif sebagai tonggak keberhasilan pelajar OKU di institusi pendidikan. Pelaksanaan berterusan elemen ini diharapkan mampu meningkatkan kesejahteraan pelajar OKU, mengukuhkan keterangkuman sosial, dan melahirkan persekitaran pendidikan yang adil serta berdaya saing.

ACKNOWLEDGEMENT

Penghargaan ini diberikan kepada Universiti Islam Selangor atas pemberian dana penyelidikan (GPIU2024) di bawah kod penyelidikan 2024/P/GPIU/GPS-003.

RUJUKAN

Anjur, N. A., Jemain, A. F., & Yusoff, M. Y. (2024). Keberkesanan Program TVET untuk pelajar OKU kategori pembelajaran: Kajian kes di Kolej Komuniti Tampin. *Seminar Penyelidikan dan Inovasi Kolej Komuniti (SPSH 2024)*. Retrieved from <https://spsh.mypolycc.edu.my/ejurnal/index.php/spsh2024/article/view/105>

Cashin, A., Mophet, J., Wilson, N. J., & Pracilio, A. (2024). Barriers to communication with people with developmental disabilities: A reflexive thematic analysis. *Nursing & Health Sciences*, 26(1), e13103. <https://doi.org/10.1111/nhs.13103> (Statistics Canada)

Cheong Chan, C., Yusof, Y., Ramli, A., Hillaluddin, A. H., & Mat Saad, N. (2022). Disability in higher education in Malaysia: The experiences of students with disabilities. *International Social Work*, 66(1), 122–136. <https://doi.org/10.1177/00208728221094417>

- Glifberg, H., Kachali, H., Järvinen, J., & Ojala, T. (2024). Including people with disabilities in crisis communication: A narrative review. *Swedish Journal of Disability Research*, 26(1), 111–124. <https://doi.org/10.16993/sjdr.1085> (MDPI)
- Kersten, M., Hornby, G., & Rapley, T. (2023). Incoming professionals' perspectives on knowledge management in intellectual disability care: A qualitative study. *Journal of Intellectual Disabilities*. <https://doi.org/10.1177/17446295231184883> (PMC)
- Morris, M. A., et al. (2022). Striving toward equity: Perspectives of adolescents and young adults with communication disabilities accessing health services. *Journal of Speech, Language, and Hearing Research*, 65(12), 4703–4721. https://doi.org/10.1044/2022_JSLHR-22-00184 (PMC)
- Nägele, R., et al. (2024). Developing knowledge management in intellectual disability care: A swapshop approach. *Journal of Policy and Practice in Intellectual Disabilities*. <https://doi.org/10.1111/jppi.12522> (Tilburg University Research Portal)
- Rani, I., Asih, D., & Andriyansah. (2025). The role of interpersonal communication, social skills, and inclusive teacher competence in student satisfaction at the School of Human. *Ilomata International Journal of Social Science*, 6(2), 415–431. <https://doi.org/10.52728/ijss.v6i2.1649>
- Saini, R., Nordin, M., Hashim, N., & Taha, Z. (2024). Inclusive education in Sarawak: The application of Universal Design for Learning (UDL) for students with intellectual disabilities. *Proceedings of the International Conference on Special Education (ICSE 2024)*. Universiti Malaysia Sarawak (UNIMAS). Retrieved from <https://ir.unimas.my/id/eprint/47724>
- Manaf, N. A., & Omar, M. K. (2022). Inclusive communication practices in higher education: Enhancing students' sense of belonging. *Journal of Education and Learning*, 16(4), 251–263. <https://doi.org/10.11591/edulearn.v16i4.21564>
- Mor Barak, M. E. (2021). *Inclusion is about communication: Dimensions, practices, and outcomes*. *Public Relations Review*, 47(1), 101983. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2020.101983>
- Yusof, Y., Chan, C. C., Ramli, A., & Hillaluddin, A. H. (2021). Improving inclusion of students with disabilities in Malaysian higher education. *Disability Evidence Portal*. <https://www.disabilityevidence.org/resources/improving-inclusion-students-disabilities-malaysian-higher-education>