

KAJIAN AWAL TERHADAP PENYEDIAAN FASILITI ORANG KURANG UPAYA (OKU) DI TAMAN NEGARA NEGERI JOHOR: KAJIAN KES DI PULAU KUKUP, TANJUNG PIAI, GUNUNG LEDANG DAN ENDAU-ROMPIN (PETA)

Seow Ta Wee¹, Shalini Sanmargaraja¹, Mohd Nur Syufaat Jamiran¹, Zainal Zuhlilmi Zainal Abidin¹ & Siti Aminah Mohd Sam¹

ABSTRAK

Pertambahan orang kurang upaya (OKU) dalam kalangan pelancong telah mewujudkan permintaan untuk penyediaan fasiliti khas untuk orang kurang upaya di taman negara. Akan tetapi, fasiliti yang disediakan di taman negara pada masa kini tidak mesra OKU. Kebanyakan suasana persekitaran alam bina tidak sesuai untuk digunakan oleh orang kurang upaya tanpa bantuan daripada orang lain. Orang kurang upaya yang menarik diri daripada masyarakat selama ini mestilah dibawa semula untuk mengelakkan mereka daripada mengalami kemurungan yang seterusnya boleh menjejaskan kesejahteraan hidup mereka. Objektif kertas ini adalah untuk mengenalpasti semua fasiliti yang disediakan pada masa ini dan memberikan cadangan bagi masalah yang timbul. Daripada pemerhatian dan audit, didapati bahawa semua taman negara tidak begitu memberi perhatian kepada fasiliti khas yang perlu disediakan untuk orang kurang upaya ini. Golongan orang kurang upaya juga kurang berminat untuk mengunjungi taman negara kerana persekitarannya yang kurang sesuai untuk pergerakan mereka. Peruntukkan yang kurang juga menyebabkan fasiliti yang khas tidak dapat disediakan di tempat rekreasi seperti taman negara. Beberapa cadangan penambahbaikan telah dicadangkan seperti menambahkan dan menyelenggara fasiliti yang sedia ada, lebih banyak kempen lagi perlu dijalankan, menganjurkan lebih banyak aktiviti yang melibatkan persatuan orang kurang upaya, menambahkan artikel atau jurnal mengenai pasaran khusus dan kerajaan juga perlu memohon peruntukkan dalam bajet untuk pembinaan fasiliti yang khusus untuk golongan istimewa ini. Perancangan yang teratur perlu dirancang untuk menempuhi perubahan dalam struktur demografi.

Kata Kunci: Orang Kurang Upaya, fasilti, halangan, Taman Negara, pelancongan, Malaysia

PENGENALAN

Peningkatan dalam orang kurang upaya dalam kalangan penduduk telah menyebabkan kewujudan permintaan untuk penyediaan fasiliti khas untuk orang kurang upaya di taman rekreasi hutan supaya mereka juga boleh mempunyai akses mudah kepada fasiliti tanpa memerlukan bantuan daripada pihak ketiga. Akan tetapi, fasiliti yang disediakan di taman negara pada masa kini tidak mesra OKU. Kebanyakan suasana persekitaran alam bina tidak sesuai untuk digunakan oleh orang kurang upaya tanpa bantuan daripada orang lain.

Menurut Pertubuhan Kesihatan Sedunia (WHO) orang kurang upaya dianggap sebagai orang kurang upaya yang memenuhi semua kriteria dalam takrif seperti mempunyai kecacatan fizikal atau mental, yang jangka panjang atau berulang-ulang dan yang sebahagian besarnya mengehendakan prospek mereka masuk ke dalam, kemajuan dalam pekerjaan. Seseorang yang tidak dapat memenuhi sepenuhnya atau sebahagian daripada keperluan kehidupan sosial sebagai individu yang normal, akibat daripada kekurangan keadaan fizikal atau mental. Var et al. (2011) berkata penduduk kurang upaya di dunia adalah lebih daripada 500 juta dan merupakan kira-kira 8% daripada penduduknya. Perkara ini diiktiraf secara meluas bahawa orang-orang kurang upaya di samping penjaga mereka, rakan-rakan dan saudara-mara dan orang tua terdiri daripada segmen pasaran pengguna yang besar potensi untuk industri pelancongan. Oleh itu, orang kurang upaya yang datang melawat merupakan pasaran penting dalam membangunkan industri pelancongan dunia. Walaupun kajian mengenai pelancongan dan orang kurang upaya telah meningkat, penyelidikan terperinci mengenai orang kurang upaya agak dalam sektor pelancongan amatlah kurang. Hak untuk perjalanan dan mengakses aktiviti pelancongan harus dianggap sebagai hak utama sosial bagi orang-orang kurang upaya dan keluarga mereka. Perjalanan dan pelancongan adalah satu faktor dalam kualiti hidup semua orang. Bagi orang kurang upaya dan keluarga mereka keluar bercuti boleh menjadi peluang yang amat penting untuk merehatkan diri daripada tekanan.

Menurut Leidner (2008), pelancongan untuk semua lapisan masyarakat biasanya merujuk kepada aspek-aspek yang berbeza di negara-negara perbezaan. Kadang-kadang ia digunakan untuk menekankan keperluan untuk memudahkan percutian untuk kumpulan berpendapatan rendah, kadang-kadang mengambil kira keperluan pelancong kurang upaya. Kebanyakan taman rekreasi menyekat aktiviti-aktiviti yang disediakan untuk pelancong yang terdiri daripada orang kurang upaya, memang pada asalnya taman negara ditubuhkan sebagai kawasan pelancongan untuk orang kurang upaya tetapi ia tidak meneruskan idea pelancongan yang boleh diakses untuk semua lapisan masyarakat. Matlamat jangka panjang sektor pelancongan yang mudah diakses untuk semua orang adalah penciptaan persekitaran pelancongan di mana semua pelancong tanpa mengira keperluan individu mereka seperti umur, saiz dan kecacatan boleh mengambil bahagian secara aktif. Prasyarat untuk pelancongan yang mesra semua orang adalah termasuk kemudahan pengangkutan awam dan swasta serta bangunan atau tarikan di destinasi pelancongan yang mudah diakses. Dianggarkan kira-kira 30% daripada penduduk mungkin merasa tidak selesa apabila melawat sesuatu tempat, perasaan ini boleh dikurangkan apabila wujudnya aksesibiliti persekitaran yang lebih baik.

Var et al. (2011) menyatakan bahawa kesignifikan pasaran ini boleh dihargai apabila jumlah orang kurang upaya di dunia diambil kira dalam pertimbangan. Malaysia mempunyai penduduk kira-kira 28 juta orang. Berdasarkan Pertubuhan Bangsa-Bangsa Bersatu statistik, bilangan orang kurang upaya di Malaysia dianggarkan berjumlah 2.8 juta orang. Walau bagaimanapun, orang kurang upaya yang berdaftar dengan Jabatan Kebajikan Masyarakat adalah jumlah sebanyak 280 ribu sahaja, 10% daripada anggaran penduduk orang kurang upaya di negara kita. Nombor ini tidak mencerminkan keadaan sebenar rakyat kurang upaya di negara kita. Kebanyakan orang kurang upaya diabaikan oleh kerajaan kerana golongan ini sering terlepas pandang oleh kerajaan. Orang-orang kurang upaya perlu diberi keutamaan tetapi dalam konteks Malaysia, orang kurang upaya tidak diberi keutamaan tetapi sering diabaikan. Malaysia telah menandatangani Konvensyen mengenai Hak Kurang Upaya Pertubuhan Bangsa-Bangsa Bersatu tetapi hak-hak orang kurang upaya tidak diberi sama.

Di Malaysia terdapat banyak taman negara termasuk Pulau Kukup, Tanjung Piai, Gunung Ledang, Endau-Rompin (PETA) dan sebagainya. Dasar Pelancongan Malaysia menggalakkan semua orang untuk pergi bercuti di dalam Malaysia untuk meningkatkan taraf ekonomi Malaysia. Sudah pasti kita semua suka untuk pergi bercuti untuk berehat seketika daripada alam pekerjaan, begitu juga dengan orang kurang upaya. Orang kurang upaya juga suka bercuti seperti masyarakat yang normal. Aksesibiliti pelancongan bukan sahaja mengenai keluasaan pintu dan papan tanda yang lebih banyak, tetapi ia juga berkaitan dengan pemikisan masyarakat

di sekeliling orang kurang upaya itu sendiri. Keseluruhan taman rekreasi mestilah bebas halangan supaya ia boleh diakses oleh semua orang termasuk warga tua dan pelancong kurang upaya.

Objektif kertas ini adalah untuk mengenalpasti semua fasiliti yang disediakan pada masa ini dan memberikan cadangan bagi masalah yang timbul. Beberapa cadangan penambahbaikan telah dicadangkan seperti menambahkan dan menyelenggara fasiliti yang sedia ada, lebih banyak kempen lagi perlu dijalankan, menganjurkan lebih banyak aktiviti yang melibatkan persatuan orang kurang upaya, menambahkan artikel atau jurnal mengenai pasaran khusus dan kerajaan juga perlu memohon peruntukkan dalam bajet untuk pembinaan fasiliti yang khusus untuk golongan istimewa ini. Perancangan yang teratur perlu dirancang untuk menempuhi perubahan dalam struktur demografi.

LOKASI DAN METODOLOGI KAJIAN

Perbadanan Taman Negara Negeri Johor terdiri daripada Taman Negara Endau-Rompin (PETA), Pulau Kukup, Tanjung Piai dan Gunung Ledang. Kawasan-kawasan ini merupakan baki kawasan daripada hutan hujan tropika tanah pamah di Semenanjung Malaysia dengan tumbuh-tumbuhan semulajadi yang tidak diusik yang wujud sejak berjuta-juta tahun dahulu. Taman Negara Endau-Rompin (PETA) terletak di daerah Mersing meliputi sejumlah 19, 525 hektar. Hutan ini dikatakan berusia 248 juta tahun. Pulau Kukup dikatakan meliputi kira-kira 647 hektar dan dikelilingi dengan kira-kira 800 hektar dataran lumpur. Ia terletak berhampiran dengan kampung nelayan yang berusia 150 tahun yang mencatatkan sejarah di Pontian. Tanjung Piai meliputi kawasan seluas lebih 926 hektar dan 526 hektar daripadanya adalah paya bakau pantai. Pantainya yang sepanjang 8km bersempadan dengan Selat Melaka. Ia telah diistiharkan sebagai tapak Ramsar pada 31 Januari 2003. Gunung Ledang atau Gunung Ophir setinggi 1, 276m adalah merupakan gunung yang tertinggi di selatan Semenanjung Malaysia. Ia mempunyai sejarah yang menggerunkan dan selama berabad-abad lamanya ia mempunyai reputasi menjadi tempat yang mempunyai rohani yang mendalam.

Jadual 1. Bilangan pelancong ke Taman Negara Negeri Johor dari tahun 2010 hingga 2012

Taman Negara	2010		2011		2012		Jumlah
	Warganegara	Bukan Warganegara	Warganegara	Bukan Warganegara	Warganegara	Bukan Warganegara	
PETA	3,515	968	2,396	768	2,453	764	10,864
Pulau Kukup	16,137	2,316	33,222	2,999	33,688	1,867	90,229
Tanjung Piai	47,470	8,342	56,847	5,334	65,973	6,959	190,925
Gunung Ledang	10,838	4,038	17,837	2,178	26,431	1,738	63,060
Jumlah	77,960	15,664	110,302	11,279	128,545	11,328	355,078

Kajian akan dijalankan di taman rekreasi di Negeri Johor terutamanya di Pulau Kukup, Tanjung Piai, Gunung Ledang dan Endau-Rompin (PETA). Reka bentuk kajian terdiri daripada kajian literatur, pemerhatian dan audit. Fokus kajian ini adalah pada fasiliti di dalam dan di luar taman negara dan data yang diperolehi dibandingkan antara lokasi kajian. Banyak penyelidikan telah dijalankan dilakukan di kawasan ini disebabkan pembangunan Wilayah Pembangunan Iskandar (WPI) dan Wilayah Ekonomi Johor Selatan (SJER). Pasaran pelancongan di kawasan kajian semakin meningkat dari tahun ke tahun dan ini adalah menyumbang kepada ekonomi Malaysia. Data yang lebih jelas ditunjukkan dalam Jadual 1.

HALANGAN PENGGUNA ORANG KURANG UPAYA (OKU)

Menurut Research Department of Tourism Queensland (2002), terdapat mitos mengatakan bahawa golongan kurang upaya mempunyai kecenderungan melancong dalam kumpulan besar. Sebenarnya majoriti orang kurang upaya akan melancong dalam kumpulan dua hingga lima orang. Satu daripada isu yang besar untuk orang kurang upaya adalah mendapatkan maklumat yang tepat dan benar mengenai tempat penginapan. Pada masa kini, maklumat yang disediakan oleh pihak pengurus taman negara tidak lengkap. Maklumat yang diperlukan oleh golongan ini adalah mengenai perkhidmatan pengangkutan, pembekal peralatan sekiranya sebarang peralatan diperlukan semasa perjalanan, perkhidmatan penjagaan persendirian, perkhidmatan infrastruktur dan pelan lantai penginapan. Golongan orang kurang upaya juga memerlukan maklumat seperti orang yang normal semasa mencari lokasi pelancongan. Antara maklumatnya adalah penerangan mengenai lokasi pelancongan seperti tempat tarikan pelancong, aktiviti yang boleh dilakukan di sana dan makanan tempatan, tempat penginapan dan peta kawasan yang mengandungi maklumat seperti keluasan tandas, tempat membeli-belah, tempat letak kereta, perpustakaan, taman dan pawagam.

Berdasarkan Jadual 2, didapati bahawa fasiliti khas untuk golongan kurang upaya kurang disediakan di kesemua Taman Negara Negeri Johor. Daripada jadual ini didapati bahawa kesemua Taman Negara Negeri Johor tidak mempunyai fasiliti seperti lintasan pedestrian, lif, bilik persalinan atau penyusuan, kedai runcit atau Corner Shop, tempat perhentian bas dan pondok telefon berbayar.

Terdapat juga kekangan-kekangan lain untuk orang kurang upaya seperti akses fizikal, akses *sensory* dan akses komunikasi. Akses fizikal melibatkan orang kurang upaya yang memerlukan penggunaan kerusi roda atau alat bantu jalan, laluan khas, lerengan (*ramp*), lif, *handrail*, papan tanda jelas, *kerb*, sirkulasi bilik, pintu yang luas, kaunter pertanyaan yang rendah dan telefon. Akses *sensory* melibatkan orang kurang upaya yang mempunyai masalah pendengaran dan masalah penglihatan. Golongan ini memerlukan papan tanda dengan tulisan *Braille* yang boleh dirasa dengan tangan dan isyarat visual pada kelainan aras lantai, isyarat audio untuk lif dan lampu serta sistem pendengaran yang kuat (*augmentation-listening systems*). Akses komunikasi melibatkan orang kurang upaya yang mempunyai kesukaran untuk menulis, masalah penglihatan dan masalah pertuturan atau pendengaran. Golongan ini memerlukan perkhidmatan telefon mesin taip (*telephone typewriter*). Akses kepada maklumat dalam pelbagai media, isyarat bukan lisan atau poster dalam bahasa Inggeris yang mudah atau bahasa komuniti sebagai contohnya.

CADANGAN

Sejak beberapa tahun kebelakangan ini, aksesibiliti dalam sektor pelancongan mengambil tempat dengan beransur-ansur dan sedang menjadi ciri-ciri yang dianggap mustahak dalam usaha pembangunan pelancongan. Golongan orang kurang upaya dan warga tua kini dianggap sebagai pasaran yang berpotensi berkembang untuk sektor pelancongan. Menjadi perkara penting untuk menekankan bahawa persekitaran pelancongan yang mudah diakses oleh pelancong membawa manfaat kepada semua pihak. Persekitaran pelancongan yang boleh diakses oleh semua pihak akan difahami oleh semua apabila premis pelancongan direka dengan betul dan bebas daripada sebarang halangan.

Dengan mewujudkan persekitaran yang memenuhi keperluan pengguna kerusi roda contohnya, boleh mengurangkan masalah pergerakan semua orang. Ini kerana pelancongan yang normal yang membawa bagasi boleh menyeret bagasi mereka pada laluan lerengan yang disediakan. Keluasan lif yang besar bukan sahaja memberi keselesaan kepada pelancong kurang upaya tetapi juga kepada kakitangan hotel. Ketinggian yang sesuai untuk pencahayaan di pintu masuk dan kaunter pertanyaan yang rendah boleh meningkatkan keselamatan dan keselesaan kepada semua pengguna.

Kerajaan juga perlu memperbanyakkan piawaian reka bentuk kawasan pelancongan. Buat masa ini, dasar dan piawaian yang sedia ada tidak mencukupi untuk menstandardisasikan semua fasiliti yang terdapat di taman negara. Kerajaan Malaysia perlu memandang serius perkara ini untuk mewujudkan pasaran khusus (*niche market*) untuk orang kurang upaya seperti negara Eropah yang lain. Penyediaan fasiliti khas untuk orang kurang upaya merupakan salah satu tanggungjawab sosial kita semua. Bagi memanfaatkan sepenuhnya potensi pelancongan tanpa halangan adalah menjadi perkara penting untuk meningkatkan perkhidmatan kepada orang kurang upaya. Ini termasuklah peningkatan akses kemudahan hotel di semua tempat pelancongan.

Jadual 2. Senarai audit fasiliti di kesemua Taman Negara Negeri Johor

Elemen	PETA	Pulau Kukup	Tanjung Piai	Gunung Ledang
1. Aksesibiliti				
a) Lerengan	v	v	v	v
b) <i>Handrail</i>	v	v	v	
c) <i>Grab-bar</i>	v			
d) Laluan khas atau pejalan kaki dan kaki lima	v			v
e) Anjung masuk bangunan	v	v	v	v
f) Tangga	v	v	v	v
g) Lintasan <i>pedestrian</i>				
h) Lif				
2. Reruang				
a) Tempat letak kereta khas				
b) Tandas	v	v	V	V
c) Bilik Persalinan atau penyusuan				
d) Peruntukan unit kediaman atau chalet	v			
e) Kedai runcit atau <i>Corner Shop</i>				
f) Tempat perhentian bas				
3. Kemudahan Sokongan				
a) Papan tanda kenyataan	v	v	v	v
b) Tanda tunjuk arah	v	v	v	v
c) Tanda amaran	v	v	v	v
d) Papan tanda khas			v	
e) Keterangan bertulis	v	v	v	v
f) Bangku ataupun tempat duduk <i>fixed</i> ataupun <i>built-in</i>	v		v	v
g) Pondok telefon berbayar				
h) Longkang atau parit	v			v

Latihan dan pendidikan pengurusan fasiliti khas adalah salah satu cabaran utama yang dihadapi industri pelancongan berhubung dengan memenuhi keperluan orang kurang upaya. Kakitangan perlu sensitif dan bersedia dengan kemahiran interpersonal yang boleh mengatasi banyak halangan yang melibatkan ketidakupayaan pelancong. Menjadi perkara penting dalam industri pelancongan untuk mengukuhkan latihan perkhidmatan pelanggan dalam usaha berkhidmat kepada orang kurang upaya. Program yang komprehensif perlu diperluaskan di semua peringkat terutamanya dalam program-program pengurusan hospitaliti peringkat tertiar.

KESIMPULAN

Daripada pemerhatian dan audit didapati bahawa kesemua Taman Negara Negeri Johor tidak mempunyai fasiliti yang secukupnya untuk golongan kurang upaya. Disebabkan kekurangan fasiliti, kebanyakan orang kurang upaya tidak begitu minat untuk mengunjungi taman negara yang terdapat di Negeri Johor. Pihak Perbadanan Taman Negara Johor juga kurang membuat publisiti di media cetak dan media massa menyebabkan orang ramai tidak begitu mengenali tempat rekreasi yang disediakan oleh perbadanan ini.

Peruntukan kemudahan yang mudah diakses adalah jauh lebih penting dalam keraguan untuk mencapai pelancongan bebas halangan bagi orang kurang upaya. Anggapan keadaan akan berubah dalam sekelip mata adalah sangat tidak realistik disebabkan oleh batasan kos dan jangka masa yang pendek. Perkara yang diperlukan dalam jangka masa pendek adalah tahap kebolehpakaian yang munasabah yang boleh mengimbangi keperluan pengguna kurang upaya, kekangan keadaan yang sedia ada dan sumber yang disediakan untuk pelarasan tersebut. Dalam banyak kes, perkara ini berkaitan dengan penyesuaian fizikal. Dalam jangka masa panjang, pendekatan lebih mendalam perlu dilakukan untuk menggalakkan penyusunan semula dan baik pulih hospitaliti dan sektor pelancongan.

Pendidikan dan latihan mengenai kesedaran dan kepekaan terhadap isu-isu kecacatan perlu diperbanyakkan lagi dalam usaha mempromosikan kebolehpakaian pelancongan. Kerjasama erat antara organisasi orang kurang upaya dan industri pelancongan bersama-sama dengan sektor pendidikan akan memudahkan pembangunan program latihan yang diperlukan. Ia juga akan membantu dalam penerbitan bahan latihan seperti panduan fasilitatif dan sokongan latihan audio-visual di industri pelancongan. Banyak seminar menekankan mengenai halangan kecacatan, cabaran dan penyelesaian untuk semua isu-isu yang timbul perlu banyak diadakan. Pengintegrasian kebolehpakaian dan pelancongan khusus adalah termasuk dalam strategi Tanggungjawab Sosial Korporat dan pembangunan perniagaan, perkara ini akan menjadi cabaran pada masa hadapan untuk menyumbang kepada pembangunan piawaian pelancongan.

PENGHARGAAN

Ucapan setinggi penghargaan terima kasih di atas sokongan pihak Fakulti Pengurusan Teknologi dan Perniagaan serta Pusat Pengajian Sisiwazah, Universiti Tun Hussein Onn, Malaysia di atas segala tunjuk ajar dan kerjasama yang telah diberikan. Sekian, terima kasih.

RUJUKAN

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

¹Jabatan Pengurusan Harta Tanah
Fakulti Pengurusan Teknologi dan Perniagaan (FPTP)
Universiti Tun Hussein Onn Malaysia (UTHM)
86400 Parit Raja, Batu Pahat, Johor
MALAYSIA