

1.0 PENGENALAN

1.1 LATAR BELAKANG

Mengikut takrifan Kamus Dewan (1989) bersih didefinisikan sebagai "tidak kotor" dan "bebas dari pencemaran", iaitu tidak mengandungi unsur-unsur yang boleh merosakkan atau mengganggu kesihatan. Di antara ciri-ciri kebersihan diri yang baik bagi peniaga makanan termasuklah amalan membersihkan tangan sebelum atau selepas mengendalikan makanan, kuku yang pendek dan bersih, berpakaian bersih dengan apron dan tudung kepala dan tidak bercakap atau bersin ke arah makanan.

Aspek keselamatan makanan memainkan peranan penting dalam menjamin kesihatan awam masyarakat Malaysia. Makanan yang selamat dan sesuai untuk dimakan boleh mencegah dari terjadinya insiden penyakit bawaan makanan atau keracunan makanan. Kebiasaannya, keracunan makanan yang berlaku berpunca dari malpraktis aspek kebersihan makanan (Clayton et al. 2002; Ehiri et al. 1995). Menurut Howes et al. (1996), 97% dari kes keracunan makanan dalam sektor perkhidmatan makanan disebabkan oleh amalan pengendali makanan yang tidak betul.

Selain itu, amalan kebersihan makanan yang tidak sihat juga turut menyumbang kepada terjadinya insiden ini (Cavalli & Salay 2004; Linton et al. 1998; Manning & Snider 1993). Griffith (2000a) menyatakan kebersihan makanan adalah kunci utama untuk mencegah penyakit bawaan makanan. Ia penting dalam keseluruhan peringkat rantai makanan bermula dari pengeluaran melalui pemprosesan bahan mentah dan pengagihan makanan sehingga peringkat penyediaan dan penyajian.

Sehubungan itu, kebersihan makanan memerlukan premis makanan yang bersih dan banyak langkah lain untuk mengawal keseluruhan aktiviti pengeluaran bagi menghasilkan makanan yang selamat dan sesuai untuk dimakan. Kebersihan makanan adalah faktor keselamatan utama dan menjadi kebimbangan apabila pengguna makan di luar.

Secara umumnya amalan kebersihan di kalangan peniaga makanan merangkumi aspek-aspek berikut:

- i. Kebersihan bahan mentah yang digunakan;
- ii. Kebersihan diri pengendali makanan;
- iii. Premis dan peralatan yang sesuai;
- iv. Pengurusan dan penyelenggaraan premis makanan yang sempurna; dan
- v. Penyediaan makanan yang bersih.

Amalan dan kriteria ini adalah berasaskan garis panduan kebersihan makanan untuk pengusaha kedai dan pengendali makanan oleh Kementerian Kesihatan Malaysia.

Premis menjual makanan yang kotor, dipenuhi dengan sampah sarap dan menggunakan perkakas yang tidak bersih merupakan punca pembiakan kuman di samping menggalakkan pembiakan lipas, lalat dan tikus. Makanan yang disediakan dalam keadaan yang kotor merupakan punca kepada berlakunya kejadian keracunan makanan dan penyakit bawaan makanan seperti penyakit taun dan kepalu. Garis panduan kebersihan dan sanitasi ini dapat melindungi pengguna daripada risiko keracunan makanan serta menyampaikan maklumat

kepada pengendali makanan supaya dapat meningkatkan mutu kebersihan premis makanan.

Keracunan makanan ditakrifkan sebagai penyakit yang berlaku selepas makan makanan yang tercemar akibat jumlah bakteria atau jumlah toksin yang dikeluarkan oleh bakteria dan bahan kimia yang terkandung di dalam makanan yang boleh menyebabkan kes kematian. Antara simptom-simptom keracunan makanan memulas perut, sakit perut, cirit-birit, loya dan muntah, demam dan kesejukan dan maut. Faktor-faktor yang menyebabkan keracunan makanan adalah seperti:

- i. Makanan yang telah disediakan terlalu lama dan disimpan pada suhu bilik;
- ii. Menyejukkan makanan panas terlalu lama sebelum disimpan di dalam peti sejuk. Tidak memanaskan makanan pada suhu yang cukup tinggi untuk membunuh bakteria.;
- iii. Memakan makanan yang telah dimasak tetapi telah dicemari oleh bakteria;
- iv. Makanan tidak dimasak dengan suhu yang cukup tinggi;
- v. Pencairan makanan sejuk beku tidak sepenuhnya;
- vi. Pengendali makanan yang mengidap penyakit; dan
- vii. Persentuhan antara makanan mentah dengan makanan yang telah dimasak.

Dewan Bandaraya Kuala Lumpur

DBKL ditubuhkan pada 1 Februari 1972 serentak dengan pengisytiharan Kuala Lumpur sebagai bandar raya pertama di Malaysia. Agensi ini terletak di bawah Menteri Wilayah Persekutuan dan Kesejahteraan Bandar. DBKL bertanggungjawab pada kesihatan dan sanitasi awam, pengurusan dan pembuangan sampah, perancangan bandar, perlindungan dan kawalan alam sekitar, pembangunan ekonomi dan sosial dan penyelenggaraan umum bagi infrastruktur bandar.

Berdasarkan Statistik Aduan iSPAAA/PAKL Unit Sanitasi Premis, Bahagian Kesihatan Persekitaran DBKL tahun 2012 mendapati sebanyak 310 aduan kekotoran premis telah diterima di Bandaraya Kuala Lumpur di mana ia merangkumi sebanyak 9% daripada keseluruhan aduan yang diterima.

DBKL sentiasa menitikberatkan aspek kebersihan premis makanan di sekitar Kuala Lumpur di mana sebanyak 32 Siri Ops Sepadu Bersih telah dijadualkan sepanjang tahun 2013. Operasi ini yang bermula tahun 2010 tertumpu kepada premis-premis makanan seperti restoran, pusat penjaja dan gerai-gerai di dalam dan luar bangunan. Operasi ini dilaksanakan setiap hari Rabu dan dikendalikan oleh Unit Sanitasi Premis, Bahagian Kesihatan Persekitaran, Jabatan Kesihatan & Alam Sekitar DBKL.

Bandar Sri Permaisuri

Bandar Sri Permaisuri merupakan sebuah bandar di Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur yang sedang pesat membangun. Bandar yang mengekalkan konsep kediaman yang bercirikan komersial dan

rekreasi merupakan kawasan yang sangat strategik terletak di bahagian selatan pusat bandar Kuala Lumpur.

Bandar Sri Permaisuri dimajukan sepenuhnya oleh syarikat Dwitasik Sdn Bhd dan Danau Lumayan Sdn Bhd hasil dari pelaksanaan projek penswastaan oleh DBKL. Bandar ini siap sepenuhnya pada tahun 2002 di mana ia menjanjikan infrastruktur dan kemudahan yang bersifat sibermetik, disamping mengekalkan lebih 40 ekar kawasan hijau dan taman rekreasi.

1.2 PERNYATAAN MASALAH

Masalah yang ingin dikaji ialah mengenai persepsi pelanggan mengenai tahap kebersihan premis makanan di Bandar Sri Permaisuri yang terletak di dalam Parlimen Bandar Tun Razak.

Dari segi perundangan Malaysia mempunyai Akta Kerajaan Tempatan 1974 (Akta 171) dan Akta Makanan 1983 (Akta 281) yang bertujuan melindungi orang ramai terhadap bahayanya penipuan dalam penyediaan, penjualan dan penggimaan makanan. Walaubagaimanapun kita jarang mendengar individu atau syarikat yang didakwa kerana kesalahan tersebut.

Antara punca keracunan makanan ialah kemunculan bakteria dalam makanan, akibat proses penyediaan makanan yang kotor, makanan tidak dimasak dengan sempurna dan makanan yang terdedah kepada persekitaran suhu 30 darjah Celsius. Kebiasaannya, keracunan makanan berlaku dalam tempoh 48 jam setelah memakan makanan yang tercemar. Tanda-tandanya termasuklah rasa mual, muntah, cirri-birit, pening-pening serta gangguan perut.

Kebanyakan kes-kes keracunan makanan disebabkan oleh bakteria, mikroorganisma, virus, racun atau toksin dan bahan-bahan kimia. Kesan bahaya akibat keracunan makanan adalah kehilangan air dalam badan. Sekiranya tubuh kekurangan air dan terlalu serius, ia boleh membawa maut. Ada juga yang lebih serius, hingga melibatkan keracunan sistem saraf (Noor Hasani Hashim,2001).

Berdasarkan statistik penyakit bawaan makanan dan kadar keracunan makanan di Malaysia yang terdapat di dalam laporan tahunan Kementerian Malaysia sebanyak 420 kes keracunan makanan dilaporkan. Jumlah ini didapati meningkat sebanyak 20% berbanding tahun sebelumnya yang mencatatkan jumlah sebanyak 350 kes. Dengan faktor-faktor cuaca dan kekurangan bekalan air, risiko keracunan makanan akan meningkat jika langkah-langkah pencegahan tidak diambil.

1.3 MATLAMAT DAN OBJEKTIF KAJIAN

Secara umumnya, kajian ini dilakukan bagi mengenal pasti persepsi masyarakat terhadap tahap kebersihan premis makanan di sekitar Bandar Sri Permaisuri, mengenal pasti isu dan masalah berhubung kebersihan di sekitar Bandar Sri Permaisuri dan seterusnya mengemukakan cadangan penambahbaikan terhadap tahap kebersihan sedia ada.

Sebagaimana ditentukan dalam terma rujukan, objektif khusus kajian adalah untuk:

- 1.3.1 Menenalpasti sejauh mana tahap kebersihan makanan yang dihidangkan oleh pengendali-pengendali premis makanan di sekitar Bandar Sri Permaisuri.

1.3.2 Mengetahui suasana persekitaran dan kemudahan di premis makanan di sekitar Bandar Sri Permaisuri.

1.3.3 Mengetahui pekerja atau pengendali-pengendali premis makanan di sekitar Bandar Sri Permaisuri sentiasa mengutamakan kebersihan diri semasa menyediakan makanan.

1.3.4 Mengetahui tahap kebersihan peralatan yang digunakan di premis makanan sekitar Bandar Sri Permaisuri.

1.4 SKOP KAJIAN

Skop kajian ini meliputi perkara yang berkaitan kebersihan premis di Bandar Sri Permaisuri yang berada di bawah kawalan DBKL (DBKL) sebagai agensi yang bertanggungjawab mengawal, menjaga dan memantau secara langsung hal-hal yang berkaitan premis perniagaan termasuk perkara yang berkaitan kebersihan di premis tersebut. Berdasarkan kajian ini diharapkan penyelidik dapat mengenalpasti tahap persepsi pelanggan terhadap kebersihan premis makanan di kawasan kajian bagi membantu pihak DBKL mengambil tindakan penambakan yang sewajarnya. Selain itu, penumpuan kajian ini terhadap skop kawasan adalah di Bandar Sri Permaisuri di mana pengunjung-pengunjung premis makanan akan dipilih sebagai responden.

1.5 KEPENTINGAN KAJIAN

Hasil kajian dan maklumat-maklumat yang di kumpulkan adalah penting dan berguna sebagai garis panduan dan bahan rujukan kepada beberapa pihak tertentu seperti pengusaha restoran dan pihak berkuasa. Secara keseluruhannya, penyelidik telah mengenalpasti tiga

(3) golongan yang dijangka akan mendapat manfaat daripada kajian ini.

1.5.1 DBKL

Kajian ini diharap dapat menyediakan maklumat-maklumat terperinci dan terkini agar dapat digunakan oleh pihak DBKL dalam merangka program untuk memastikan kebersihan yang perlu diaplikasikan oleh para pengendali restoran/ premis makanan.

Kajian ini juga dapat dijadikan asas kepada DBKL untuk menjalankan tindakan penguatkuasaan ke atas premis-premis makanan yang didapati tidak bersih dan mengancam kesihatan pelanggan berdasarkan piawaian kebersihan Kementerian Kesihatan Malaysia.

1.5.2 Pengendali Restoran/ Premis Makanan.

Kajian yang dijalankan ini dapat memberi motivasi kepada pengendali-pengendali makanan supaya boleh memperbaiki perkhidmatan mereka dari pelbagai aspek mengikut keperluan dan keutamaan.

Selain itu, ia mewujudkan kesedaran kepada pengendali-pengendali restoran/ premis makanan di sekitar Bandar Sri Permaisuri berhubung kepentingan penjagaan kebersihan semasa penyediaan makanan supaya dapat menjamin kebersihan dan keselamatan makanan yang dihidang kepada pengguna.

1.5.3 Orang Awam (Pengguna).

Maklumat yang diperolehi daripada kajian dapat memberi pengetahuan kepada orang awam tentang kepentingan amalan kebersihan makanan semasa penyediaan makanan. Selain itu, bertujuan untuk meningkatkan kesedaran masyarakat berhubung kebersihan dan keselamatan makanan yang dipilih supaya masyarakat lebih mementingkan aspek kebersihan premis dan keselamatan makanan ketika memilih untuk makan di luar.

Di samping itu, kajian ini dapat dijadikan sebagai platform bagi menyedarkan pelanggan dalam menyuarakan hak mereka sebagai pengguna untuk mendapatkan perkhidmatan yang terbaik dan makanan yang bersih dan berkualiti. Pengguna mempunyai hak untuk menyuarakan segala ketidakpuasan dan pelanggaran etika makanan bersih yang dilakukan oleh pengusaha restoran dan melaporkan kepada pihak berkuasa. Ini juga akan membantu pihak berkuasa untuk menjalankan tugas mereka.

Secara keseluruhannya, hasil kajian ini diharap dapat menjawab beberapa persoalan berhubung persepsi masyarakat terhadap tahap kebersihan premis makanan di Bandar Sri Permaisuri yang boleh membantu pihak kerajaan menrealisasikan slogan "Negara Bersih, Rakyat Sihat" dan seterusnya melahirkan rakyat berdisiplin dan bersih selaras dengan matlamat pembangunan negara.

1.6 METODOLOGI KAJIAN

Metodologi kajian merupakan kaedah dan teknik mereka-bentuk, mengumpul dan menganalisis data supaya dapat menghasilkan bukti yang boleh menyokong sesuatu rumusan. Metodologi menerangkan cara sesuatu masalah disiasat dan sebab sesuatu kaedah dan teknik tertentu digunakan. Tujuan metodologi ialah untuk membantu memahami dengan lebih luas lagi tentang pengaplikasian kaedah dengan membuat huraian tentang proses kajian.

1.6.1 Persampelan

Di antara aspek yang perlu diambil perhatian yang melibatkan persampelan kajian ialah mengenai saiz sampel yang akan digunakan. Sekiranya kita menggunakan kajian kuantitatif, saiz sampel boleh ditentukan dengan menggunakan prosedur pengiraan yang tertent dengan mengambil kira ralat persampelan, aras signifikan dan juga aras keyakinan.

Menurut Khalid Johari (2003), pemilihan sesebuah kelompok atau sampel hendaklah berasaskan kepada sifatnya yang sedia ada, dengan segala pola tingkahlaku, sifat dan ciri-ciri yang sedia ada padanya. Kaedah kuantitatif digunakan dalam kajian ini dimana borang soal selidik diberikan kepada pengguna dan pengunjung premis makanan di Bandar Sri Permaisuri yang menjadi responden kepada kajian ini. Kajian ini dijalankan secara kuantitatif kerana isu persepsi pelanggan adalah melibatkan ramai pihak dan adalah penting untuk mendapatkan data premier yang kukuh bagi mewakili populasi kawasan tersebut.

Walaupun bagaimanapun bagi tujuan kajian ini, sampel kajian yang dipilih adalah seramai 384 orang awam yang mengunjungi premis-premis makanan di Bandar Sri Permaisuri. Pemilihan responden adalah secara rawak dan jumlah sampel ini ditentukan berdasarkan kepada jadual penentuan saiz sampel yang telah disediakan seperti jadual Krejcie & Morgan (1970) dan jadual Cohen et al. (2001).

1.6.2 Reka Bentuk Kajian

Kaedah kajian yang digunakan bagi kajian ini ialah kaedah tinjauan. Penyelidik telah menggunakan bentuk kajian deskriptif untuk mendapatkan maklumat-maklumat yang berkaitan dengan tajuk kajian. Mohd Majid (1990), menyatakan bahawa kajian deskriptif merupakan penyelidikan yang bermatlamatkan untuk menerangkan kaedah untuk mendapatkan maklumat yang sedang berlaku. Beliau juga menyatakan bahawa setiap kajian memerlukan pencernaan formal untuk memperolehi satu gambaran yang menyeluruh dan lebih menyamai sesuatu keadaan supaya perumusan persoalan benar-benar meliputi semua aspek kajian. Semua data yang diperolehi melalui kajian deskriptif boleh digunakan sebagai dasar untuk membuat keputusan.

Di samping itu, borang soal selidik digunakan sebagai alat untuk mendapatkan data dan maklumat yang diperlukan iaitu untuk mengkaji persepsi masyarakat terhadap tahap kebersihan premis makanan di Bandar Sri Permaisuri. Menurut Mohd Najib (1999) instrumen soal selidik adalah sesuai untuk pengukuran afektif bagi tujuan mengetahui kecenderungan, sikap, persepsi dan sebagainya. Soal selidik adalah kaedah yang paling mudah

dan cepat untuk memperolehi maklumat penyelidikan (Mohd Majid, 1990).

1.6.3 Instrumen Kajian

Dalam kajian ini, instrumen yang digunakan ialah borang soal selidik. Soal selidik ini dibangunkan berdasarkan objektif kajian dan dikemukakan kepada responden untuk mendapatkan maklumat-maklumat dan maklum balas yang diperlukan.

Item-item dalam soal selidik ini dibahagikan kepada dua bahagian iaitu Bahagian A yang merangkumi maklumat berhubung butir-butir diri responden meliputi jantina, umur, lokasi tempat tinggal, status perkahwinan, pekerjaan dan kekerapan makan di luar dalam masa seminggu. Sementara itu, Bahagian B merangkumi 23 soalan kaji selidik berhubung persepsi masyarakat terhadap tahap kebersihan premis makanan di Bandar Sri Permaisuri yang dibangunkan berasaskan skala *Likert*.

1.6.4 Kaedah Pengumpulan Data

Kaedah pengumpulan data memainkan peranan yang penting bagi mendapatkan maklumat sebagai asas analisis dan refleksi iaitu cadangan penambahbaikan terhadap kajian yang dijalankan.

i. Pemerhatian

Pemerhatian merupakan suatu aktiviti penyelidik telah turun padang ke lokasi kajian bagi memahami demografi

responden yang akan dikaji. Aspek penting semasa proses pemerhatian ialah penyelidik hendaklah berusaha melakukan pemerhatian tanpa diganggu oleh prasangka terhadap sasaran yang dikaji.

Melalui pemerhatian yang terancang dan sistematik, banyak data yang pelbagai dan berguna dapat diperolahi untuk membantu kajian yang akan dilaksanakan. Teknik pemerhatian yang digunakan adalah secara langsung di mana penyelidik melihat sendiri keadaan dan persekitaran lokasi di mana kajian dilaksanakan.

ii. Borang Kaji Selidik

Borang kaji selidik merupakan sejenis temubual berstruktur yang dijalankan secara bertulis. Soalan-soalan yang spesifik disusun secara sistematik mengikut suatu aliran yang tertentu. Bagi tujuan kajian, penyelidik telah menyediakan sebagai enam (6) soalan berhubung butir-butir demografi dan 23 soalan berhubung kepada kajian yang dilaksanakan. Responden hanya perlu memberi jawapan yang ringkas ataupun memilih jawapan-jawapan yang telah disediakan.

Semasa mengendalikan soal selidik, kerahsiaan responden dijamin supaya responden dapat memberikan maklumat yang tepat agar data yang diperoleh boleh dipercayai.

iii. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan dari pelbagai sumber sedia ada. Bagi tujuan kajian ini, penyelidik telah menggunakan kajian-kajian ilmiah terdahulu, data statistik Jabatan Kesihatan, DBKL dan laporan tahunan DBKL

1.6.5 Kajian Rintis

Menurut Cohen, Manion dan Morrison (2000), fungsi kajian rintis ke atas soal selidik (questionnaire) adalah seperti berikut:

- Menyemak kejelasan item-item, arahan dan susun atur (layout) soal selidik.
- Mendapatkan maklum balas tentang kesahan item-item soal selidik.
- Mendapatkan maklum balas tentang kesesuaian item-item dan format jawapan.
- Mendapatkan maklum balas tentang kategori jawapan bagi item-item tertutup.
- Mendapatkan maklum balas tentang daya tarikan soal selidik.
- Menyemak masa yang diperlukan untuk menjawab soal selidik.
- Mengenal pasti item-item yang tidak berkaitan dalam soal selidik.
- Menyediakan kod untuk kemasukan data dalam fail data komputer.

Kesahan dan kebolehpercayaan memainkan peranan penting dalam konteks pengukuran dan teknik-teknik pengumpulan

data. Kesahan merujuk kepada sesuatu yang mempunyai erti dan berguna yang disimpulkan daripada skor ujian. Kesahan adalah konsep yang penting dalam konteks pengukuran konstruk ataupun gagasan seperti sikap, motivasi, persepsi, kecergasan dan pencapaian.

Menurut definisi kesahan, pengukuran adalah sejauh mana ia berjaya mengukur apa yang hendak diukur (Azizi, 2007) manakala kebolehpercayaan adalah sesuatu alat yang dinyatakan sebagai koefisien korelasi yang tinggi ialah apabila alat pengukuran mempunyai kebolehpercayaan yang tinggi iaitu koefisien yang melebihi 0.8 (Mohd. Najib, 1999).

Sehubungan, sebelum soal selidik ini diedarkan kepada responden, satu kajian rintis perlu dijalankan. Tujuan menjalankan kajian rintis adalah untuk mendapatkan dan memastikan ketepatan soal selidik (Mohd. Najib, 1999). Sebagai permulaan seramai 30 orang awam di sekitar Bandar Sri Permaisuri telah dipilih secara rawak bagi menjawab soal selidik tersebut bagi menentukan kebolehpercayaan soalan yang akan dikemukakan.

1.6.6 Kaedah Menganalisis Data

Penganalisan data akan melibatkan aktiviti seperti mengatur, memilih, menggabung dan menjadualkan data yang telah dikumpulkan (Mohd Majid, 2000). Pemprosesan data yang dilakukan adalah bertujuan untuk mendapatkan maklumat yang berguna daripada data yang diperolehi. Setelah borang kaji selidik dikutip, penyelidik mula membuat analisis kajian ke atas maklum balas yang diberi. Kemudian maklum balas tersebut yang merupakan data-data mentah dianalisis dengan

menggunakan perisian *Statistical Package Social Science (SPSS)* versi 20.0 bagi mengenalpasti min, kekerapan, peratusan dan hubungan setiap soalan yang dikemukakan dan ujian antara faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap tahap kebersihan premis makanan di Bandar Sri Permaisuri.

1.7 SUSUNATUR BAB

Bahagian 1 merupakan bahagian Pengenalan yang merangkumi maklumat-maklumat umum dan asas sebagai pengenalan umum kepada maklumat kajian. Bahagian ini telah dibahagikan kepada beberapa tajuk kecil iaitu terdiri daripada Latar Belakang, Pernyataan Masalah, Matlamat dan Objektif Kajian, Skop Kajian, Kepentingan Kajian, Metodologi Kajian serta Susunatur Bab.

Bahagian 2 adalah Sorotan Literatur di mana bahagian ini akan menerangkan berkaitan rujukan pengkaji terhadap kajian ilmiah yang telah dilakukan oleh pengkaji-pengkaji terdahulu yang mempunyai persamaan dengan pemboleh ubah bersandar kajian (tajuk kajian). Bahagian ini telah dibahagikan kepada beberapa tajuk kecil iaitu Pengenalan kepada Sorotan Literatur, Sumber Literatur dan Rumusan.

Bahagian 3 adalah Kajian Kes di mana bahagian ini membincangkan secara lebih khusus terhadap kajian kes yang dijalankan. Bahagian ini juga telah dibahagikan kepada beberapa tajuk kecil bab iaitu Pengenalan kepada Kajian Kes, Latar Belakang kepada Kajian Kes, Tahap Pembangunan dan Lain-lain, Latar Belakang Isu serta Rumusan.

Bahagian 4 adalah Analisa Kajian di mana bahagian ini secara terperinci menerangkan mengenai dapatan kajian dengan membuat

tafsiran hasil daripada analisa yang dijalankan. Tajuk kecil yang dimuatkan di dalam bahagian ini adalah Pengenalan kepada Analisa Kajian, Demografi Responden, Analisa Dapatan, Perbincangan Dapatan dan Rumusan.

Bahagian terakhir iaitu Bahagian 5 adalah Kesimpulan dan Cadangan di mana bahagian ini akan merumuskan sejauh mana kajian yang dilakukan mencapai objektif yang ditetapkan disamping cadangan-cadangan penambahbaikan serta halangan-halangan yang dihadapi pengkaji. Antara topik kecil yng terkandung di dalam bahagian ini adalah Pengenalan, Pencapaian Matlamat dan Onjektif Kajian, Cadangan Penambahbaikan, Limitasi Kajian, Cadangan untuk Kajian Lanjutan dan Kesimpulan.

2.0 SOROTAN LITERATUR

2.1 Pengenalan

Tanggungjawab menjaga kebersihan merupakan amalan terpenting dalam kehidupan seharian kerana kebersihan merupakan tonggak kehidupan yang selesa dan harmoni selain menjadi manifestasi keteguhan iman seseorang kepada Allah SWT dan dituntut di dalam Islam. Islam menganjurkan umatnya sentiasa mengamalkan kebersihan mencakupi kebersihan diri, keluarga, tempat tinggal dan tempat beribadat kerana suasana bersih dan suci membawa kepada persekitaran sihat, selamat dan impak kesejahteraan kepada umum.

Banyak kajian tentang persepsi tahap kebersihan premis makanan, kantin sekolah dan sebagainya telah dibuat sebelum ini dan beberapa faktor dan cadangan penambahbaikan telah dikenal pasti sekiranya hasil kajian mendapati tahap kebersihan sesuatu kawasan itu tidak memuaskan..

2.2 Sumber Literatur

2.2.1 Artikel Jurnal

Jeremy Leach (2001) dalam *British Food Journal* Improving telah menjalankan kajian terhadap *food hygiene standards - a customer focused approach*. Hasil kajian mendapat bahawa kuasa pengguna merupakan satu alat berkesan untuk meningkatkan standard kebersihan makanan. Pengusaha premis makanan mesti tahu apa yang dilihat oleh pelanggan untuk menilai piawaian. Ia juga penting bahawa pelanggan menunjukkan keengganan mereka untuk membeli dari premis yang tidak bersih. Artikel ini meringkaskan penyelidikan,

menggunakan Teknik "Delphi", disokong oleh temu bual separa berstruktur yang telah menubuhkan sebuah badan pengetahuan baru tentang subjek. Kesimpulan kajian menunjukkan bahawa pengguna mementingkan kesesuaian piawaian kebersihan makanan untuk menjalankan perniagaan dan keperluan untuk kempen pendidikan awam. Keputusan juga mencabar pandangan semasa tentang kepentingan standard kebersihan makanan kepada pelanggan.

Donkoh S. A., Quainoo A. K., Cudjoe and Kaba N.C. (2012) melalui Kajian yang memberi tumpuan kepada kepuasan pelanggan dan persepsi umum mengenai perkhidmatan makanan dua restoran di Kampus Nyankpala Universiti Pengajian Pembangunan, Tamale, Ghana dalam African Journal of Food Science menunjukkan bahawa, persepsi pelanggan tentang ciri-ciri makanan dan perkhidmatan yang dianggap sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan mereka dan niat tingkah laku dalam industri makanan dan perkhidmatan. Kajian ini turut melihat cabaran restoran pertemuan dalam memperoleh dan menyimpan keluaran pertanian dalam industri. Kedua-dua restoran Alimento (A) dan Sisters Lovely (B), purposively disampel, berdasarkan tahap mereka naungan. Satu soal selidik separa berstruktur telah direka dan ditadbirkan kepada sejumlah 240 orang responden di kedua-dua restoran semasa sesi kedua 2009/2010 tahun akademik. Kajian ini mendedahkan bahawa manakala hanya 38.8% pelanggan berpuas hati dengan perkhidmatan Restoran A, sebanyak 81.7% daripada pelanggan di Restoran B berpuas hati. Komponen utama yang mempengaruhi pelanggan 'kekerapan lawatan ke Restoran A kebersihan kawasan makan, kebersihan kawasan berkhidmat, rupa kakitangan dan suasana

yang santai. Untuk Restoran B, kecekapan perkhidmatan, keramahan pelayan dan rupa menyenangkan makanan adalah komponen utama yang mempengaruhi kekerapan kunjungan pelanggan.

Mohd Anuar Abdul Rahman dan Asmah (2011, Journal of Technical, Vocational & Engineering Educational Volume 3) telah menjalankan kajian terhadap pengetahuan dan pengamalan sanitasi makanan di Dewan Makan Asrama Sekolah Menengah di Bandar Alor Gajah. Kajian ini bertujuan mengenalpasti tahap pengetahuan dan pengamalan sanitasi makanan di dewan makan asrama sekolah dari aspek kebersihan peralatan, kebersihan makanan, kebersihan persekitaran dan kebersihan diri. Kajian ini menggunakan soal selidik sebagai alat kajian. Soal selidik dibina berdasarkan kepada buku Garis Panduan Kantin Sekolah. Keputusan kajian menunjukkan pengendali makanan mempunyai pengetahuan sanitasi makanan yang tinggi dalam bidang pengurusan makanan. Hasil kajian juga menunjukkan tahap pengamalan sanitasi makanan dalam penyediaan dan penyajian makanan oleh pengendali makanan berada pada tahap yang tinggi. Elemen kebersihan diri pula merupakan elemen yang tertinggi diketahui dan diamalkan oleh pengendali makanan.

2.2.2 Artikel Suratkhbar Dan Majalah

Utusan Malaysia pada 17 Mei 2011 melalui laporan bertajuk *Peniaga Perlu Bersih dalam Semua Aspek* menjelaskan bahawa penekanan kepada kebersihan tidak seharusnya hanya diberikan kepada aspek penyediaan makanan semata-mata tetapi kebersihan persekitaran kawasan perniagaan juga amat

penting. Ini adalah kerana peniaga yang sentiasa meningkatkan tahap kebersihan premis mereka mampu meningkatkan keyakinan pelanggan untuk menjamu selera dengan selamat dan selesa. Menurut laporan itu lagi DBKL menjangkakan sebanyak 117 program pembersihan akan diadakan sepanjang tahun ini melibatkan 28 pasar harian, 52 pusat penjaja dan pasar borong bawah seliaan DBKL.

2.2.3 Dokumen Kerajaan

Peraturan-Peraturan Kebersihan Makanan 2009, Akta Makanan 1983 telah menggariskan peraturan dan garis panduan penting yang sangat menitik beratkan elemen kebersihan dalam penyediaan makanan termasuk pengendali makanan, persekitaran premis dan kebersihan makanan itu sendiri. Peraturan-peraturan ini dengan jelas menerangkan keperluan pemilik premis makanan untuk menyediakan dan melengkapkan premis yang bersih bagi tujuan penyediaan makanan yang bersih dan keselesaan pelanggan.

2.2.4 Kertas Kajian

Seung Ah Yoo (2012) mengkaji persepsi pelanggan kebersihan restoran terhadap dua kumpulan yang berbeza budaya iaitu Barat dan Asia. Memahami bagaimana budaya yang berbeza melihat kebersihan restoran boleh membantu hospitaliti pengurus yang merancang untuk mengembangkan perniagaan mereka di pasaran global. Keputusan kajian ini menunjukkan bahawa item kebersihan tandas tandas peribadi, penampilan dan tingkah laku pelayan semua mempunyai hubungan yang positif dengan pelanggan restoran kualiti penilaian. Tahap

kepentingan dimensi kebersihan restoran telah didapati sama antara sampel Barat dan Asia. Tingkah laku pelayan, penampilan tandas dan papan tanda didapati dimensi yang paling penting bagi kedua-dua kumpulan. Kebersihan restoran dianggap sebagai salah satu syarat-syarat yang paling penting apabila pelanggan menilai kualiti restoran keseluruhan atau memutuskan tahap kepuasan. Walau bagaimanapun, terdapat beberapa kajian persepsi kebersihan restoran di mata pelanggan. Kajian terdahulu menggunakan konsep berlawanan kebersihan restoran apabila menilai kebersihan restoran. Sebagai contoh, sesetengah skala pengukuran kualiti restoran atau kepuasan pelanggan meliputi elemen penampilan dalaman restoran untuk mengukur kebersihan restoran. Sesetengah penyelidik juga telah memasukkan elemen berkaitan dengan penampilan pelayan. Dalam kajian lain, imej keseluruhan restoran telah digunakan untuk menilai kebersihan.

Kajian oleh **Abu Bakar dan Noraini Azuani (2009)** untuk mengetahui persepsi pelajar terhadap tahap kebersihan makanan di kafeteria-kafeteria di UTM Skudai. Terdapat tiga aspek yang dikaji merangkumi (i) makanan yang dihidang berada dalam keadaan bersih dan selamat, (ii) suasana persekitaran dan kemudahan yang terdapat di kafeteria-kafeteria kolej dan (iii) kebersihan diri pekerja semasa menyediakan makanan. Satu set soal selidik digunakan untuk mendapatkan maklumat bagi menentukan persepsi pelajar terhadap kebersihan makanan di kafeteria di UTM. Hasil kajian menunjukkan 43.5% menyatakan makanan yang dihidangkan tidak berada dalam keadaan bersih dan selamat, 43.1% menyatakan persekitaran dan kemudahan kafeteria tidak berada pada tahap yang memuaskan dan 43.8% tidak pasti terhadap

tahap aspek kebersihan diri pekerja di kafeteria UTM. Kesimpulan daripada analisis data mendapati bahawa majoriti pelajar UTM kurang berpuas hati terhadap tahap perkhidmatan makanan di kafeteria. Sebagai cadangan, pihak pengurusan UTM hendaklah memainkan peranan penting bagi mengawasi kafeteria-kafeteria terutamanya dalam memastikan persekitaran yang bersih dan sihat.

Abdul Wahid Bin Mukhari dan Mazilah Binti Ibrahim(2010) telah menjalankan kajian mengenai persepsi pengendali-pengendali makanan terhadap amalan kebersihan dan keselamatan di Taman Seri Pulai, Johor. Ianya bertujuan untuk mengetahui persepsi para pengendali makanan terhadap amalan kebersihan diri, kebersihan dan keselamatan peralatan-peralatan memasak dan menghidang, kebersihan tempat-tempat penyediaan makanan dan penggunaan bahan pembungkusan yang selamat. Seramai 66 orang pengendali makanan dari Taman Seri Pulai dipilih sebagai responden kajian ini. Hasil kajian mendapati pengendali-pengendali makanan berpendapat bahawa amalan kebersihan dan keselamatan perlu diamalkan semasa mengendalikan makanan.

Kajian tentang amalan kebersihan makanan dalam kalangan pengendali-pengendali kantin di sekolah Zon Skudai oleh **Mohd Rizal dan Nor Aini (2010)**.Kajian ini dijalankan bertujuan untuk mengenal pasti amalan kebersihan diri, kebersihan premis dan tempat-tempat penyediaan makanan serta kebersihan dan keselamatan peralatan-peralatan memasak dan menghidang oleh pengendalipengendali kantin sekolah di Zon Skudai, Johor Bahru. Seramai 32 orang pengendali makanan dipilih sebagai responden kajian ini. Hasil kajian menunjukkan bahawa tahap

pengetahuan dalam kalangan pengendali-pengendali kantin terhadap amalan kebersihan makanan adalah tinggi. Ini dapat dilihat semasa mengendalikan makanan, pengendali-pengendali kantin mengamalkan kebersihan makanan yang telah ditetapkan.

2.2.5 Internet

Zamanhuri Umordin (2011) dalam laman web Bahagian Keselamatan dan Kualiti Makanan dengan tajuk artikel Makan Di Luar: Pilih Dengan Bijak. Makan di luar telah menjadi perkara biasa bagi penduduk Malaysia .Membeli makanan yang telah siap dimasak atau makan di luar merupakan cara mudah untuk menikmati makanan. Walaubagaimanapun para pengguna mestilah membuat pilihan secara bijak dari aspek pemilihan premis makanan, tahap kebersihan pengendali makanan dan jenis pemilihan makanan.

3.0 KAJIAN KES

Bahagian ini akan menerangkan secara terperinci berhubung kajian kes di mana ia merupakan gambaran secara menyeluruh tentang penyelidikan yang akan dilaksanakan.

3.1 Pengenalan

Bahagian ini akan menerangkan secara lebih terperinci berhubung rekabentuk kajian dan kaedah-kaedah yang digunakan untuk mendapatkan data-data dan maklumat emperikal. Kajian kes merupakan cara yang dapat menentukan sesuatu kajian itu perlu dilakukan untuk memperoleh dapatan kajian dan keputusan kajian yang sah dan boleh dipercayai. Bab ini akan menyentuh beberapa aspek tentang kaedah yang digunakan dalam kajian ini. Aspek-aspek ini merangkumi reka bentuk kajian, tempat (lokasi) kajian, sampel kajian, kaedah kajian dan cara kerja kajian.

Secara umumnya kajian kes terdiri daripada dua jenis iaitu penerokaan (explanatory) dan diskriptif (descriptive). Kajian ini boleh dilakukan terhadap seorang individu, beberapa orang individu, kumpulan atau beberapa kumpulan dalam sesuatu organisasi seperti syarikat dan agensi kerajaan. Sebagai contoh, kajian terhadap tahap pengangguran di kalangan penduduk luar luar bandar boleh dilaksanakan berdasarkan penerokaan dan deskriptif. Hal ini demikian kerana kaedah kajian kes memerlukan maklumat yang terperinci dan mendalam bagi seseorang penyelidik.

Di samping itu, adalah penting untuk mengenalpasti kaedah kajian yang sesuai diperlukan untuk memperoleh maklumat yang berkenaan (Chua, 2006). Kaedah kajian yang sering digunakan adalah melalui soal selidik, temu bual, pemerhatian dan penelitian dokumen.

Penyelidik telah memilih lokasi Bandar Sri Permaisuri, Cheras memandangkan terdapat aduan dari orang ramai mengenai tahap kebersihan dan laporan penutupan premis makanan di sekitar kawasan tersebut yang diperolehi dari Pejabat Kesihatan DBKL, Parlimen Bandar Tun Razak.

Berita penutupan premis makanan di Bandar Sri Permaisuri pada November 2011 menunjukkan tahap kebersihan premis makanan yang tidak memuaskan di sekitar Bandar tersebut. Keadaan restoran yang kotor dan tidak diselenggara dengan baik merupakan punca penutupan tiga premis makanan di kawasan tersebut. Manakala empat restoran lagi dikenakan kompaun kerana tidak mematuhi peraturan kebersihan yang ditetapkan oleh DBKL.

3.2 Latar Belakang

Kajian lapangan ini dijalankan melalui sesi lawatan ke tapak kajian dengan pembahagian tiga (3) kumpulan kecil mengikut zon yang telah dikenalpasti di sekitar Bandar Sri Permaisuri antaranya di Sekolah Kebangsaan Bandar Sri Permaisuri, Stesen LRT Salak Selatan dan pelanggan-pelanggan premis makanan yang berhampiran. Kajian lapangan dilakukan oleh para peserta menggunakan kereta ke kawasan yang telah dikenalpasti.

Untuk kajian lapangan ini, responden yang dipilih adalah pelanggan-pelanggan restoran di Bandar Sri Permaisuri. Responden yang dipilih tidak terhad kepada pelanggan-pelanggan yang menetap di Bandar Sri Permaisuri sebaliknya melibatkan pelanggan luar yang mengunjungi premis-premis makanan di Bandar Sri Permaisuri.

Kajian ini merangkumi dua (2) jenis pembolehubah (*variable*) iaitu pembolehubah bersandar dan pembolehubah tidak bersandar. Pembolehubah bersandar ialah persepsi pelanggan terhadap tahap

kebersihan premis makanan manakala terdapat empat (4) pembolehubah tidak bersandar yang telah dikenalpasti iaitu tahap kebersihan premis makanan, faktor kebersihan dan keselamatan persekitaran, amalan dan perilaku pengendali makanan dan kebersihan peralatan.

3.3 Tahap Pembangunan dan Lain-lain

Pelbagai usaha telah dilaksanakan oleh pihak DBKL dalam usaha untuk meningkatkan tahap kebersihan premis makanan di sekitar Kuala Lumpur amnya dan Bandar Sri Permaisuri khususnya. Antara inisiatif yang telah dijalankan oleh pihak DBKL adalah dengan menganjurkan Hari Kebersihan Kuala Lumpur 2010 dimana ia telah dijalankan di sekitar kawasan Kuala Lumpur yang meliputi pelbagai aspek kebersihan termasuk pertandingan premis makanan terbersih. Program ini turut melibatkan para peniaga dan penduduk dari 11 kawasan parlimen di Kuala Lumpur, agensi-agensi Kerajaan, Badan-badan Bukan Kerajaan (NGO) dan agensi swasta dimana ia bertujuan untuk memupuk sikap kebertanggungjawaban terhadap kebersihan persekitaran dan tempat tinggal.

Pada 11 November 2010 DBKL melalui Jabatan Kesihatan juga telah melancarkan Sistem Aduan SMS dimana sistem ini diwujudkan untuk menggalakkan warga kota khususnya pengusaha premis makanan menitik beratkan kebersihan secara konsisten. Setiap aduan SMS yang diterima akan disiasat oleh pegawai penyiasat dari Jabatan Kesihatan DBKL. Premis yang terbukti kotor hasil aduan SMS tersebut serta dikesan mempunyai rekod lampau bagi kesalahan yang sama boleh dikenakan tindakan termasuk menyita premis berkenaan atau mendakwa pemilik di mahkamah.

Selain itu, operasi penguatkuasaan yang sering dilakukan oleh DBKL terhadap premis-premis makanan sekitar Kuala Lumpur memberi

kesan terhadap peningkatan gred premis makanan kepada lebih baik dimana kategori premis makanan gred C sudah tidak diberikan lagi kepada premis-premis makanan sekitar Kuala Lumpur kerana Bandaraya ini telah dikategorikan sebagai Bandaraya Maju. Operasi yang sering dijalankan seperti Operasi Sepadu Bersih, Operasi Bersih Indah dan Operasi Penutupan Premis menunjukkan langkah-langkah penguatkuasaan yang telah dijalankan oleh DBKL untuk mengatasi isu kebersihan premis makanan.

3.4 Latar Belakang Isu

Berdasarkan statistik yang dikeluarkan oleh pihak DBKL semasa berjalan Operasi Sepadu Bersih menunjukkan sebanyak 3,093 kompaun telah dikeluarkan bermula tahun 2010 hingga 2012 kepada pemilik-pemilik premis makanan atas pelbagai kesalahan. Pecahan kompaun yang dikeluarkan adalah seperti jadual berikut:

Tahun	Bilangan Operasi Dijalankan	Bilangan Premis Diperiksa	Bilangan kompoun dikeluarkan
2010	14	1587	1170
2011	40	1308	980
2012	34	1807	943

JADUAL 1.1 : STATISTIK OPERASI SEPADU BERSIH

Selain itu, pihak DBKL juga turut menjalankan operasi penutupan premis makanan yang tidak bersih dengan pecahan operasi seperti jadual berikut:

Tahun	Bilangan Operasi Dijalankan	Bilangan Premis Makanan Diperiksa	Bilangan Premis Makanan Ditutup
2011	22	132	41
2012	26	215	43

JADUAL 1.2 : STATISTIK OPERASI PENUTUPAN PREMIS MAKANAN

3.5 Rumusan

Secara keseluruhannya, bab ini telah membincangkan mengenai rekabentuk kajian dan kaedah-kaedah yang digunakan untuk mendapatkan data-data dan maklumat emperikal. Ia turut menyentuh beberapa aspek tentang kaedah yang digunakan dalam kajian ini merangkumi reka bentuk kajian, tempat (lokasi) kajian, sampel kajian, kaedah kajian dan cara kerja kajian.

Melalui kajian ini juga, beberapa cadangan penambahbaikan yang dirasakan perlu dan boleh dilaksanakan serta menggunakan kos yang minimum oleh pihak berkuasa iaitu DBKL dalam memastikan supaya matlamat untuk menjadikan premis makanan di Bandar Sri Permaisuri adalah bersih mampu dicapai.

4.0 ANALISA KAJIAN

4.1 Pengenalan

Analisis kajian adalah merupakan bahagian yang paling penting dan perlu diberikan penekanan dalam sesebuah penyelidikan. Hasil kajian ini akan dapat mengenalpasti persepsi pelanggan terhadap kebersihan premis makanan di kawasan Bandar Sri Permaisuri. Perkaitan antara kemajuan hasil daripada pembangunan yang dilaksanakan dengan kesan sampingan terhadap kebersihan penyediaan makanan dan premis makanan mempunyai perkaitan rapat untuk diukur bagi tujuan perancangan yang lebih berkesan oleh pihak DBKL umumnya dan pihak Jabatan Kesihatan khususnya.

Dalam menjalankan kajian ini, metodologi seperti yang telah diterangkan di dalam Bab 1 (1.6) digunakan oleh penyelidik untuk melaksanakan kajian. Penerangan yang lebih terperinci hasil dapatan yang diperolehi akan dikupas bagi melihat sejauh mana persepsi masyarakat khususnya pelanggan-pelanggan terhadap kebersihan premis makanan di kawasan mereka. Bagi tujuan tersebut, penyelidik telah mengedarkan boring kaji selidik yang telah dirangka berdasarkan pemboleh ubah tidak bersandar yang telah dikenalpasti kepada pengunjung-pengunjung premis makanan di sekitar Bandar Sri Permaisuri.

Selain itu, bagi mengukuhkan lagi maklumat kajian, penyelidik telah menemubual pegawai-pegawai daripada Pejabat Kesihatan DBKL Parlimen Bandar Tun Razak bagi mendapatkan gambaran awal berkenaan isu-isu yang berlaku di kawasan Bandar Sri Permaisuri. Sesi Temubual ini amat berguna memandangkan pegawai-pegawai ini merupakan pegawai yang bertanggungjawab secara langsung dalam hal-hal yang berkaitan kesihatan dan kebersihan premis makanan.

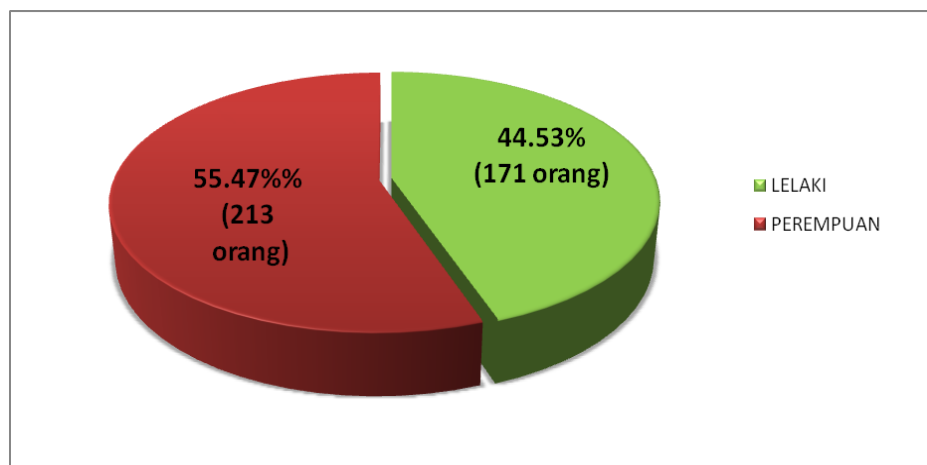
Penyelidik juga telah mengambil inisiatif untuk melakukan pemerhatian awal dengan melawati kawasan sekitar Bandar Sri Permaisuri disamping mengunjungi sendiri beberapa premis makanan di kawasan tersebut untuk menjamu selera.

Sehubungan itu, di dalam bahagian ini penyelidik akan melaporkan penemuan hasil bagi Kajian Persepsi Pelanggan Terhadap Tahap Kebersihan Premis Makanan di Bandar Sri Permaisuri berasaskan kepada 384 responden yang berjaya ditemubual. Laporan ini meliputi Maklumat Asas Reponden, Penilaian Terhadap Aspek Kebersihan Makanan, Kebersihan dan Keselamatan Persekitaran, Amalan dan Perilaku Pekerja serta Kebersihan Peralatan.

4.2 Demografi Responden

4.2.1 Jantina

Peratusan responden mengikut jantina adalah seperti di Carta 1. Hasil penilaian dari 384 orang responden yang ditemubual didapati seramai 171 orang responden atau 44.53 % adalah lelaki manakala seramai 213 responden atau 55.47% adalah wanita.

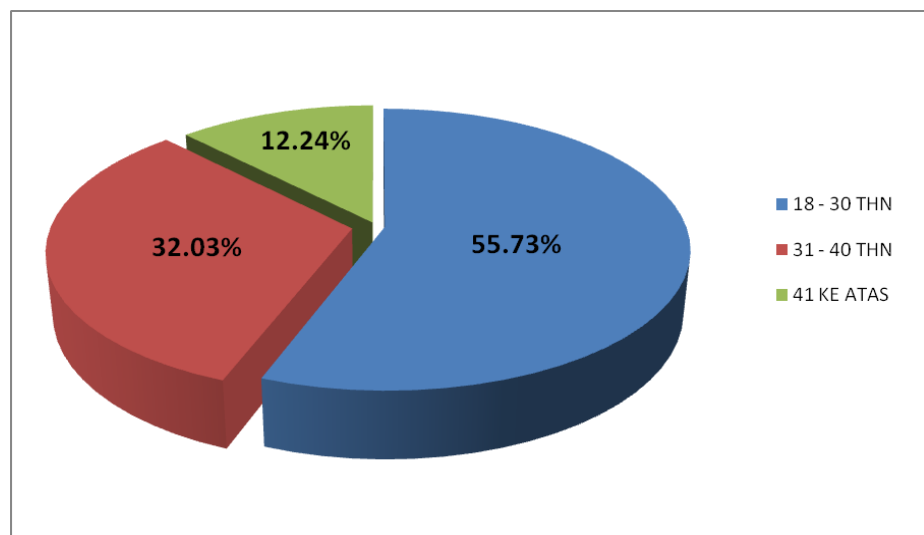


CARTA 4.1 : PERATUS RESPONDEN BERDASARKAN JANTINA

4.2.2 Umur

Peratusan umur responden adalah seperti di Carta 2, didapati sebahagian besar daripada responden tergolong di dalam kumpulan yang berumur di antara 18 hingga 30 tahun iaitu seramai 214 orang responden atau 55.73%. Kategori umur ini merupakan peringkat umur golongan muda yang selalunya belum berkahwin dan menetap rumah bujang bersama rakan-rakan. Ini menunjukkan kewajaran sasaran responden yang dipilih bagi mendapatkan maklum balas yang lebih tepat.

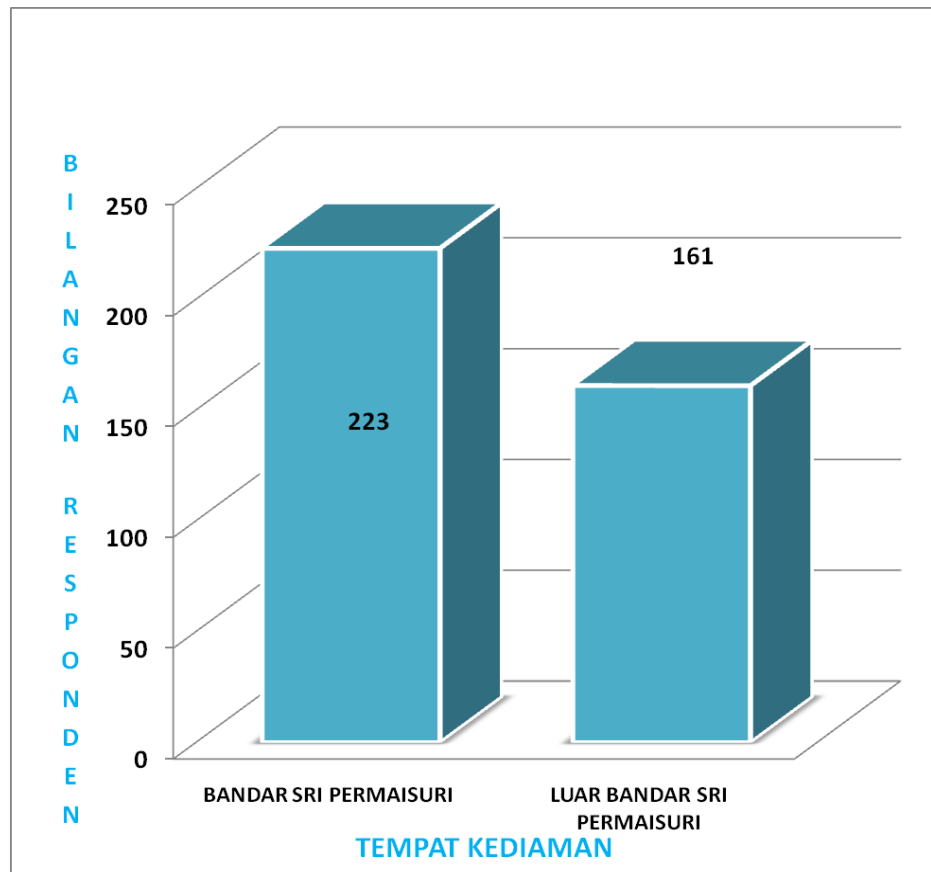
Selepas itu ia diikuti dengan kumpulan usahawan yang di antara 31 hingga 40 tahun seramai 123 orang responden atau 32.03% manakala responden yang berumur melebihi 50 tahun adalah seramai 47 orang responden atau 12.24%.



CARTA 2 : PERATUS RESPONDEN BERDASARKAN UMUR

4.2.3 Lokasi Tempat Tinggal

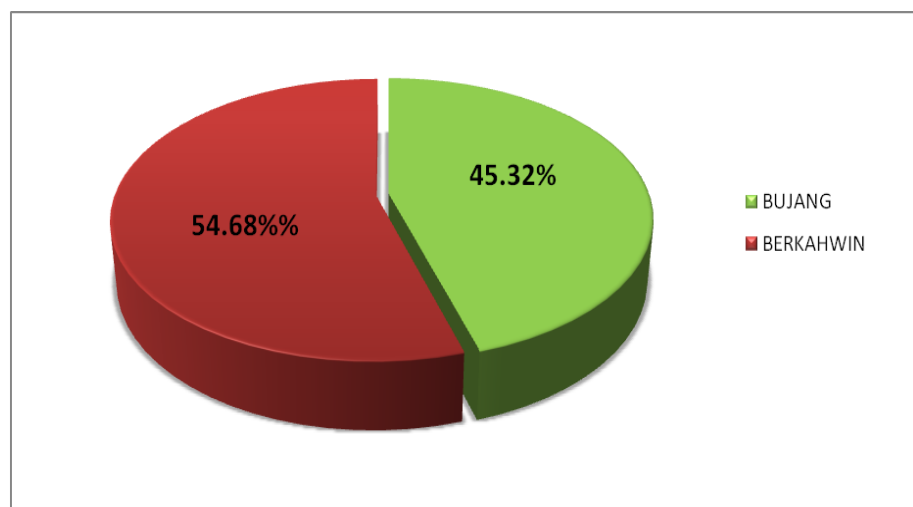
Berdasarkan maklum balas yang diperoleh, responden yang menetap di kawasan Bandar Sri Permaisuri adalah seramai 223 orang (58.07%), manakala selebihnya menetap di luar Bandar Sri Permaisuri adalah seramai 161 orang (41.93%). Ini menunjukkan bahawa premis makanan di Bandar Seri Permaisuri bukan hanya dikunjungi penduduk yang menetap di Bandar Sri Pemaissuri malahan juga penduduk yang menetap di luar Bandar Sri Pemaissuri.



**CARTA 3 : BILANGAN RESPONDEN BERDASARKAN
TAHAP PENDIDIKAN**

4.2.4 Status Perkahwinan

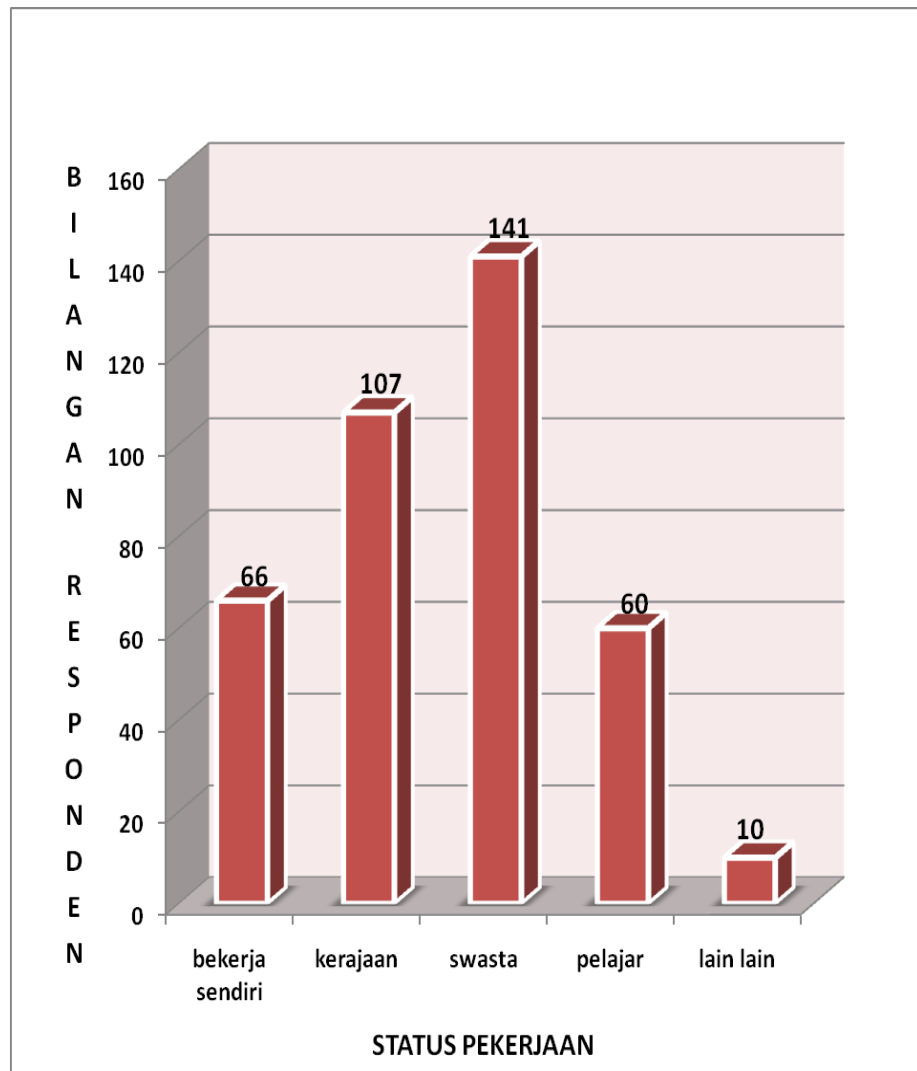
Carta 4 menunjukkan peratusan status perkahwinan responden. Maklum balas kajian mendapati majoriti responden iaitu seramai 210 orang atau 54.68% responden telah berkahwin manakala selebihnya iaitu 174 orang atau 45.32% masih bujang.



CARTA 4 : PERATUS RESPONDEN BERDASARKAN STATUS PERKAHWINAN

4.2.5 Status Pekerjaan

Bilangan responden mengikut status pekerjaan adalah seperti di Carta 5. Hasil maklum balas dari 384 orang responden yang ditemubual didapati majoriti responden adalah terdiri pekerja di dalam sektor swasta iaitu seramai 141 orang (36.72%). Ini diikuti oleh responden yang bekerja di dalam sektor awam seramai 107 orang (27.86%). Seterusnya responden yang masih belajar iaitu seramai 66 orang (17.19%) dan responden yang bekerja sendiri seramai 60 orang (15.63%) manakala 10 responden (2.60%) lagi terlibat lain-lain jenis pekerjaan.

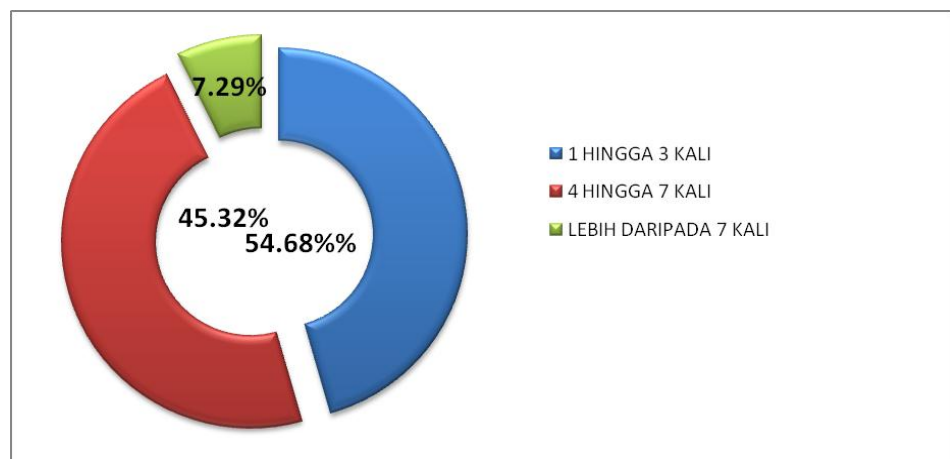


CARTA 5 : BILANGAN RESPONDEN BERDASARKAN STATUS PEKERJAAN

4.2.6 Kekerapan Makan di Restoran/ Premis Makanan

Seterusnya, dalam aspek kekerapan makan di restoran/ premis makanan didapati majoriti responden di Bandar Sri Permaisuri berkunjung ke restoran/ premis makanan sebanyak 4 hingga 7 kali seminggu iaitu seramai 181 orang (47.14%) diikuti responden yang berkunjung ke restoran/ premis makanan sebanyak 1 hingga 3 kali seminggu iaitu seramai 175 orang

(45.57%). Selain itu selebihnya iaitu seramai 28 orang responden (7.29%) berkunjung ke restoran/ premis makanan lebih daripada 7 kali dalam seminggu. Hasil dapatan ini menunjukkan bahawa kebanyakan responden makan di luar sekurang-kurangnya sekali dalam seminggu.



CARTA 6 : KEKERAPAN MAKAN DI RESTORAN/ PREMIS MAKANAN

4.3 Analisa Dapatan

4.3.1 Kebersihan Makanan

Jadual 1 menunjukkan taburan responden mengikut kekerapan, peratus dan min bagi menunjukkan persepsi pelanggan-pelanggan terhadap tahap kebersihan premis makanan berdasarkan aspek Kebersihan Makanan. Sebanyak lima (5) item berhubung kebersihan makanan telah dikemukakan di dalam aspek ini.

No.	Pernyataan Item	Responden				Min
		STS	TS	S	SS	
		F %	F %	F %	F %	
1.	Aspek kebersihan makanan adalah kurang penting berbanding kualiti rasa makanan	259 67.4	125 32.6	0 0	0 0	1.3255
2.	Premis makanan yang mempunyai sijil penarafan menggambarkan tahap kebersihan makanan	13 3.4	44 11.5	188 49.0	139 36.2	3.1797
3.	Penggunaan bahan-bahan masakan yang segar menjamin kebersihan makanan	6 1.6	29 7.6	140 36.5	209 54.4	3.4375
4.	Makanan yang bersih menjadi tarikan pelanggan	5 1.3	12 3.1	133 34.6	234 60.9	3.5521
5.	Kebersihan makanan adalah lebih penting daripada lokasi premis makanan	14 3.6	44 11.5	168 43.8	158 41.1	3.2240

JADUAL 1 : PERSOALAN BERHUBUNG KEBERSIHAN MAKANAN

Merujuk kepada Jadual 1, berikut adalah hasil dapatan analisis bagi lima (5) item yang membincangkan persoalan kajian yang berkaitan dengan aspek kebersihan makanan di premis makanan. Hasil daripada kaji selidik didapati semua item bagi persoalan kajian yang pertama memperoleh min yang rendah iaitu 1.3255 . Hasil analisis item 1 mendapati kesemua responden iaitu seramai 259 orang (67.4%) sangat tidak setuju dan 125 orang (32.6%) bahawa aspek kebersihan makanan adalah kurang penting berbanding kualiti rasa makanan. Analisis ke atas item 2 pula menunjukkan seramai 188 orang responden (49%) menyatakan setuju akan premis makanan yang mempunyai sijil penarafan menggambarkan tahap kebersihan makanan. Hasil min pula mencatatkan 3.1797. Analisis ke atas item 3 pula menunjukkan 209 orang responden (54.4%) dengan catatan min 3.4375 mengetahui bahawa

penggunaan bahan-bahan masakan yang segar menjamin kebersihan makanan. Analisis item 4, seramai 234 orang (60.9) responden dengan min 3.5521 mengakui bahawa makanan yang bersih menjadi tarikan pelanggan mengunjungi sesebuah premis makanan. Manakala analisis item 5, seramai 168 orang (43.8%) responden dengan min 3.2240 mengakui bahawa kebersihan makanan adalah lebih penting daripada lokasi sesebuah premis makanan.

4.3.2 Kebersihan dan Keselamatan Persekitaran

Jadual 2 menunjukkan taburan responden mengikut kekerapan, peratus dan min bagi menunjukkan persepsi pelanggan-pelanggan terhadap tahap kebersihan premis makanan berdasarkan aspek Kebersihan dan Keselamatan Persekitaran.

No.	Pernyataan Item	Responden				Min
		STS	TS	S	SS	
		F %	F %	F %	F %	
1.	lantai premis makanan yang dikunjungi sentiasa bersih	13 3.4	93 24.2	202 52.6	76 19.8	2.8880
2.	langkah-langkah kawalan makhluk perosak telah dilaksanakan	17 4.4	123 32.0	195 50.8	49 12.8	2.7188
3.	tumpahan dan sisa makanan di meja makan sentiasa dibersihkan dengan segera	12 3.1	99 25.8	210 54.7	63 16.4	2.8438
4.	kesemua premis makanan yang dikunjungi adalah bersih	22 5.7	130 33.9	175 45.6	57 14.8	2.6953
5.	tandas di setiap premis makanan selesai digunakan	43 11.2	156 40.6	145 37.8	40 10.4	2.4740

JADUAL 2 : PERSOALAN BERHUBUNG KEBERSIHAN DAN KESELAMATAN PERSEKITARAN

Merujuk kepada Jadual 2, berikut adalah hasil dapatan analisis bagi lima item yang membincangkan persoalan kajian yang berkaitan dengan aspek kebersihan dan keselamatan persekitaran di premis makanan. Hasil daripada analisis, menunjukkan seramai 202 orang (52.6%) paling tinggi mendapati lantai premis makanan yang dikunjungi sentiasa bersih dan hanya 13 orang (3.4%) sangat tidak setuju dengan pernyataan item 1 tersebut yang menyumbang keseluruhan min 2.8880. Analisis ke atas item 2 pula menunjukkan seramai 195 orang responden (50.8%) tertinggi menyatakan setuju akan langkah-langkah kawalan makhluk perosak telah dilaksanakan oleh penganali premis makanan yang mencatatkan keseluruhan min 2.7188. Analisis ke atas item 3 pula menunjukkan 210 orang responden (54.7%) tertinggi dengan catatan min 2.8438 mendapati bahawa tumpahan dan sisa makanan di meja makan sentiasa dibersihkan dengan segera oleh pengendali premis makanan. Analisis item 4, seramai 175 orang responden (45.6%) tertinggi dan 22 orang responden (5.7%) terendah dengan min 2.6953 mendapati bahawa kesemua premis makanan yang dikunjungi adalah bersih. Manakala analisis item 5, seramai 156 orang responden (40.6%) dengan min 2.4740 mendapati bahawa tandas di setiap premis makanan selesai digunakan.

4.3.3 Amalan dan Perilaku Pekerja

Jadual 3 menunjukkan taburan responden mengikut kekerapan, peratus dan min bagi menunjukkan persepsi pelanggan-pelanggan terhadap tahap kebersihan premis makanan berdasarkan aspek Amalan dan Perilaku Pekerja.

No.	Pernyataan Item	Responden				Min
		STS	TS	S	SS	
		F %	F %	F %	F %	
1.	berkuku pendek dan bersih	10 2.6	70 18.2	236 61.5	68 17.7	2.9427
2.	berpakaian kemas dan bersih	9 2.3	65 16.9	235 61.2	75 19.5	2.9792
3.	memakai penutup kepala	30 7.8	139 36.2	153 39.8	62 16.1	2.6432
4.	tidak merokok semasa penyediaan makanan	13 3.4	51 13.3	234 60.9	86 22.4	3.0234
5.	mengendali makanan secara hygenic seperti menggunakan senduk, penyepit, sarung tangan dan lain-lain	11 2.9	70 18.2	209 54.4	94 24.5	3.0052

JADUAL 3 : PERSOALAN BERHUBUNG AMALAN DAN PERILAKU PEKERJA

Merujuk kepada Jadual 3, berikut adalah hasil dapatan analisis bagi lima item yang membincangkan persoalan kajian yang berkaitan dengan aspek amalan dan perilaku pekerja di premis makanan. Hasil daripada analisis, menunjukkan seramai 236 orang (61.5%) paling tinggi setuju mendapati pengendali makanan berkuku pendek dan bersih dan hanya 10 orang (2.6%) sangat tidak setuju dengan pernyataan item 1 tersebut yang menyumbang keseluruhan min 2.9427. Analisis ke atas item 2 pula menunjukkan seramai 235 orang responden (61.2%) tertinggi menyatakan setuju pengendali makanan berpakaian kemas dan bersih yang mencatatkan keseluruhan min 2.9792 . Analisis ke atas item 3 pula menunjukkan 153 orang responden (39.8%) tertinggi dengan catatan min 2.6432 mendapati bahawa pengendali makanan memakai penutup kepala. Analisis item 4, seramai 234 orang responden (60.9%) tertinggi dan 13 orang responden (3.4%) terendah dengan min 3.0234 mendapati bahawa pengendali makanan tidak merokok semasa

penyediaan makanan. Manakala analisis item 5, seramai 209 orang responden(54.4%) dengan min 3.0052 mendapati bahawa pengendali makanan mengendali makanan secara hygenic seperti menggunakan senduk, penyepit, sarung tangan dan lain-lain.

4.3.4 Kebersihan Peralatan

Jadual 4 menunjukkan taburan responden mengikut kekerapan, peratus dan min bagi menunjukkan persepsi pelanggan-pelanggan terhadap tahap kebersihan premis makanan berdasarkan aspek Kebersihan Peralatan.

No.	Pernyataan Item	Responden				Min
		STS	TS	S	SS	
		F %	F %	F %	F %	
1.	Semua peralatan dan perkakas untuk menyediakan makanan adalah bersih dan dalam keadaan sempurna	8 2.1	73 19.0	217 56.5	86 22.4	2.9922
2.	Alat dan perkakas yang bersih di simpan di tempat yang sesuai dan bebas daripada habuk	8 2.1	92 24.0	197 51.3	87 22.7	2.9453
3.	Pinggan mangkuk yang sompek atau retak tidak digunakan semasa menghidang makanan	12 3.1	73 19.0	215 56.0	84 21.9	2.9661
4.	Kain pengelap yang bersih dan berasingan digunakan untuk mengelap pinggan mangkuk, meja dan tangan	18 4.7	69 18.0	215 56.0	82 21.4	2.9401
5.	Makanan yang dihidang di kaunter ditutup dengan alatan yang sesuai	17 4.4	69 18.0	199 51.8	99 25.8	2.9896

JADUAL 4 : PERSOALAN BERHUBUNG KEBERSIHAN PERALATAN

Merujuk kepada Jadual 4, berikut adalah hasil dapatan analisis bagi lima item yang membincangkan persoalan kajian yang berkaitan dengan aspek kebersihan peralatan di premis

makanan. Hasil daripada analisis, menunjukkan seramai 217 orang (56.5%) paling tinggi dengan min keseluruhan 2.9922 setuju mengakui semua peralatan dan perkakas untuk menyediakan makanan adalah bersih dan dalam keadaan sempurna dan hanya 8 orang (2.1%) sangat tidak setuju dengan pernyataan item 1 tersebut. Analisis ke atas item 2 pula menunjukkan seramai 197 orang responden (51.3%) tertinggi mengakui setuju bahawa alat dan perkakas yang bersih di simpan di tempat yang sesuai dan bebas daripada habuk hawa yang mencatatkan keseluruhan min 2.9453. Analisis ke atas item 3 pula menunjukkan 215 orang responden (56%) tertinggi dengan catatan min 2.9661 mengakui bahawa pinggan mangkuk yang sompek atau retak tidak digunakan semasa menghidang makanan. Analisis item 4, seramai 215 orang responden (56%) tertinggi dan 18 orang responden (4.7%) terendah dengan min 2.9401 mengakui bahawa kain pengelap yang bersih dan berasingan digunakan untuk mengelap pinggan mangkuk, meja dan tangan. Manakala analisis item 5, seramai 199 orang responden (51.8%) dengan min 2.9896 mengakui bahawa makanan yang dihidang di kaunter ditutup dengan alatan yang sesuai

4.3.5 Lain-lain

Jadual 5 menunjukkan taburan responden mengikut kekerapan, peratus dan min bagi menunjukkan persepsi pelanggan-pelanggan terhadap tahap kebersihan premis makanan berdasarkan lain-lain aspek.

No.	Pernyataan Item	Responden				Min
		STS	TS	S	SS	
		F %	F %	F %	F %	
1.	Penguatkuasaan yang kerap menjamin kebersihan premis makanan	8 2.1	22 5.7	118 30.7	236 61.5	3.5156
2.	Status penggredan menggambarkan tahap kebersihan premis	10 2.6	47 12.2	131 34.1	196 51.0	3.3359
3.	Peranan DBKL dalam menyediakan prasarana yang lengkap menjamin kebersihan premis makanan	10 2.6	29 7.6	139 36.2	206 53.6	3.4089

JADUAL 5 : MIN BAGI LAIN-LAIN PERSOALAN

Merujuk kepada Jadual 5, berikut adalah hasil dapatan analisis bagi tiga item yang membincangkan persoalan kajian yang berkaitan dengan aspek kebersihan peralatan di premis makanan. Hasil daripada analisis, menunjukkan seramai 236 orang (61.5%) paling tinggi dengan min keseluruhan 3.5156 sangat setuju dan berpandangan penguatkuasaan yang kerap menjamin kebersihan premis makanan dan hanya 8 orang (2.1%) sangat tidak setuju dengan pernyataan item 1 tersebut. Analisis ke atas item 2 pula menunjukkan seramai 196 orang responden (51.0%) tertinggi mengakui sangat setuju bahawa status penggredan menggambarkan tahap kebersihan premis yang mencatatkan keseluruhan min 3.3359. Analisis ke atas item 3 pula menunjukkan 206 orang responden (53.6%) tertinggi dengan catatan min 3.4089 mengakui bahawa Peranan DBKL dalam menyediakan prasarana yang lengkap menjamin kebersihan premis makanan.

4.4 Perbincangan Dapatan

4.4.5 Persepsi Pelanggan Terhadap Kebersihan Premis Makanan Dalam Aspek Kebersihan Makanan

Kebersihan makanan merupakan aspek yang paling penting dalam memastikan komponen makanan harian yang di ambil sentiasa bersih. Pengabaian cara pengendalian makanan yang baik akan menyebabkan risiko makanan yang disediakan tercemar dan seterusnya memberi risiko masalah keracunan makanan. Sumber makanan haruslah bebas daripada kuman dan bendasing. Makanan adalah keperluan yang penting dalam kehidupan manusia untuk menjalani kehidupan dan melaksanakan segala proses kelangsungan hayat. Sehubungan itu, adalah amat penting makanan yang di ambil adalah seimbang dan terjamin kebersihannya.

4.4.2 Persepsi Pelanggan Terhadap Kebersihan Premis Makanan Dalam Aspek Kebersihan dan Keselamatan Persekitaran

Kebersihan dan keselamatan persekitaran adalah aspek yang penting dalam memastikan penyediaan makanan yang bersih dan selamat. Persekitaran yang bersih akan dapat memastikan penyajian makanan yang sihat. Sehubungan itu, amalan menjaga kebersihan persekitaran premis makanan seperti di kawasan kaki lima, lantai dan longkang perlu dititik beratkan oleh setiap pengendali premis makanan. Premis makanan bukan sahaja akan kelihatan bersih malahan juga selesa dan menjadi daya tarikan kepada masyarakat untuk berkunjung ke restoran tersebut.

4.4.3 Persepsi Pelanggan Terhadap Amalan dan Perilaku Pekerja

Seperti kita sedia maklum asas kebersihan bermula daripada perilaku yang bersih. Tidak dapat dinafikan amalan dan perilaku pekerja dalam mengendalikan makanan perlu diberi perhatian semasa penyediaan makanan. Sekiranya pengendali dan juga pekerja premis makanan tidak mengamalkan perilaku yang bersih secara tidak langsung dikhuatiri makanan yang dihidang akan tercemar. Berdasarkan kajian yang dijalankan responden menunjukkan persepsi yang positif terhadap amalan dan perilaku pekerja bagi premis makanan di Bandar Sri Permaisuri.

4.4.4 Persepsi Pelanggan Terhadap Kebersihan Peralatan

Selain daripada itu, peralatan yang digunakan untuk memasak dan menyajikan makanan kepada pelanggan juga merupakan aspek yang perlu dititikberatkan. Peralatan yang kotor dan tidak dibasuh selepas digunakan akan mengundang penyakit bawaan makanan kerana ianya telah terdedah. Berdasarkan soal selidik yang dikemukakan, responden amat sensitif tentang peralatan yang digunakan. Ini menunjukkan mereka peka dan hanya memilih premis-premis makanan yang bersih sahaja akan dikunjungi.

4.4.5 Persepsi Pelanggan Terhadap Aspek-aspek Lain

Aspek-aspek lain yang disentuh antaranya adalah berhubung penguatkuasaan. Responden berpandangan penguatkuasaan yang kerap akan menjamin kebersihan premis makanan. Ini adalah kerana pengendali-pengendali makanan sentiasa akan berjaga-jaga dan memasti premis makanan mereka sentiasa

berada dalam keadaan bersih bagi mengelakkan mereka dikompaun atau disaman.

Selain itu, aspek lain yang disentuh adalah berhubung status penggredan. Majoriti responden bersetuju bahawa status penggredan menggambarkan tahap kebersihan premis. Melalui status penggredan, responden dapat mengukur tahap kebersihan sesebuah premis makanan.

4.5 Rumusan

Secara keseluruhannya, pengunjung-pengunjung di premis makanan sekitar Bandar Sri Permaisuri berpandangan tahap kebersihan restoran-restoran yang dikunjungi adalah pada tahap yang memuaskan. Namun begitu, mereka mengakui masih ada ruang untuk penambahbaikan dilaksanakan. Peranan DBKL dalam menguatkuasakan peraturan dan undang-undang dengan lebih tegas amat dituntut agar penngendali-pengendali makanan ini tidak memandang aspek kebersihan ini sebagai satu perkara yang remeh.

5.0 KESIMPULAN DAN CADANGAN

5.1 Pengenalan

Bahagian ini akan menerangkan tentang kesimpulan bagi keseluruhan kajian yang telah dilaksanakan dan mengulas dengan lebih lanjut berhubung tahap pencapaian objektif kajian, cadangan penambahbaikan dan limitasi serta kekangan yang dihadapi sepanjang melaksanakan kajian.

5.2 Pencapaian Matlamat dan Objektif Kajian

Secara keseluruhannya kajian yang dijalankan ini telah berjaya mencapai matlamat dan objektif yang telah ditetapkan. Walaupun pihak penyelidik menghadapi masalah dan kesukaran semasa berada di lokasi kajian terutama sekali kurangnya kerjasama daripada responden namun penyelidik dapat mengenalpasti secara umum persepsi orang ramai berkenaan tahap kebersihan premis makanan di Bandar Sri Permaisuri.

5.3 Cadangan Penambahbaikan

Bagi memastikan kajian ini memberi manfaat dan dijadikan sebagai tanda aras terhadap tahap kebersihan premis makanan di Bandar Sri Permaisuri, penyelidik telah mencadangkan beberapa penambahbaikan yang boleh membantu DBKL dan pengendali-pengendali premis makanan di sekitar Bandar Sri Permaisuri.

Sehubungan itu, cadangan penambahbaikan bagi kajian ini telah dipecahkan kepada dua (2) kategori iaitu penambahbaikan ke atas kajian yang dijalankan serta penambahbaikan ke atas tahap kebersihan premis makanan.

5.3.1 Penambahbaikan kajian yang dicadangkan adalah seperti senarai berikut:

- 5.3.1.1 Menggunakan kaedah pemilihan responden yang lebih teratur dan efisien. Satu kajian atau pemerhatian lebih terperinci perlu dilakukan sebelum turun ke lokasi kajian bagi mengenalpasti butir-butir demografi penduduk dengan jelas. Ini bagi memastikan sampel yang disoal selidik merupakan sampel yang *genuine* dan dapat memberikan maklum balas yang tepat berhubung tahap kebersihan premis di Bandar Sri Permaisuri.
- 5.3.1.2 Pemilihan soalan yang lebih bertepatan dengan objektif kajian agar data yang diperolehi mampu memberi keputusan yang lebih tepat. Ini bagi memastikan hanya soalan yang tepat dan dapat mencapai objektif yang telah ditetapkan disoal selidik kepada responden.
- 5.3.1.3 Memanjangkan tempoh masa kajian untuk lebih memahami keadaan persekitaran setempat. Tempoh masa yang mencukupi memberi ruang kepada penyelidik untuk menjalankan kajian kelayakan (*feasibility study*).
- 5.3.1.4 Pemilihan soalan-soalan perlu dilaksanakan lebih teliti dengan kaedah pengukuran seperti nominal, ordinal dan nisbah. Sehubungan itu tempoh masa yang bersesuaian diperlukan bagi memastikan soalan-soalan yang dikemukakan adalah relevan.
- 5.3.1.5 Pemilihan pembolehubah tidak bersandar (*independent variable*) dan pembolehubah bersandar (*dependent variable*) yang lebih bersesuaian dengan objektif kajian yang dirancang. Ini bagi memastikan

hasil kajian yang diperoleh adalah tepat dan memenuhi persepsi pelanggan premis makanan di Bandar Sri Permaisuri.

5.3.2 Penambahbaikan tahap kebersihan makanan yang dicadangkan adalah seperti senarai berikut:

5.3.2.1 Talian Hotline

Pada masa kini DBKL (DBKL) hanya mempunyai khidmat pesanan ringkas (SMS) sebagai medium bagi menyalurkan aduan. Sehubungan itu, pihak DBKL perlu mewujudkan satu talian hotline khusus bagi aduan berkenaan premis makanan dan dipamerkan di kaunter premis makanan. Melalui talian ini orang ramai boleh membuat aduan secara terus kepada pihak DBKL berhubung tahap kebersihan sesebuah premis makanan. Orang ramai juga boleh mengemukakan cadangan kepada pihak DBKL bagi menambah baik perkhidmatan sedia ada.

5.3.2.2 Gred Kebersihan Premis

Pengendali-pengendali premis makanan hendaklah memastikan papan yang menunjukkan gred kebersihan premis perlu dipamerkan di tempat yang senang dilihat pelanggan. Antara tempat-tempat yang sesuai adalah di dinding berhampiran kaunter bayaran memandangkan tempat tersebut adalah terbuka dan mudah dilihat oleh pelanggan-pelanggan yang berkunjung..

5.3.2.3 Penguatkuasaan

Pihak DBKL perlu menjalankan pemeriksaan yang lebih komprehensif sebagai pra syarat memperbaharui lesen perniagaan. Hal ini adalah penting bagi memastikan tahap kebersihan di sesuatu kawasan itu terpelihara dan berada dalam keadaan yang memuaskan.

5.3.2.4 Jadual Pembersihan Tandas

Pihak DBKL hendaklah mewajibkan pengendali-pengendali premis makanan supaya mempamerkan jadual pembersihan tandas dan di premis-premis makanan. Sebagai langkah pemantauan pihak DBKL perlu membuat lawatan dan pemeriksaan secara kerap dan mengejut ke premis-premis yang terlibat. Ini bagi memastikan pengendali-pengendali premis makanan sentiasa peka tentang kebersihan tandas dan seterusnya dapat mengurangkan risiko makanan tercemar.

5.4 Limitasi Kajian

Limitasi merupakan kekangan yang dihadapi semasa melaksanakan kajian ini. Didapati sebahagian besar daripada limitasi merupakan di luar kawalan penyelidik. Sehubungan itu, penyelidik telah mengenalpasti empat (4) limitasi utama semasa menjalankan kajian seperti berikut:

5.4.1 Kurang mendapat kerjasama daripada responden

Beberapa faktor yang menyumbang kepada limitasi kajian ini ialah kesukaran untuk mendapatkan kerjasama daripada responden yang dipilih. Sebahagian kecil daripada responden

yang ditemui menunjukkan rasa kurang selesa apabila didatangi oleh kumpulan penyelidik. Mereka juga hanya menanda borang kaji selidik tanpa membaca soalan yang tertera. Perkara ini sedikit sebanyak telah member kesan kepada hasil kajian.

Di samping itu, segelintir responden juga khuatir maklumat yang diberi akan terdedah kepada pihak-pihak lain seperti Lembaga Hasil Dalam Negeri (LHDN) atau pihak yang berkepentingan seperti syarikat pemasaran atau syarikat insuran.

Tindakan Penyelesaian.

Responden telah diberi penjelasan sepenuhnya mengenai objektif dan tujuan kajian dijalankan bagi memastikan responden memberikan maklum balas yang tepat semasa sesi soal selidik. Di samping itu, usahawan yang terlibat telah diberi jaminan kerahsiaan semua maklumat yang dikemukakan; dan

Selain itu, para penyelidik telah memaklumkan pegawai-pegawai yang terlibat dalam urusan kajian adalah terdiri daripada pegawai yang sedang mengikuti modul kajian lapangan dan maklumat-maklumat yang didedahkan adalah bagi tujuan pembelajaran

5.4.2 Kekurangan Data

Maklumat yang diperolehi dari DBKL adalah tidak berapa lengkap memandangkan semasa kajian dijalankan, pihak DBKL tidak mempunyai perincian senarai lengkap bilangan dan alamat peniaga makanan mengikut parlimen. Maklumat yang wujud hanyalah data jumlah keseluruhan pengendali makanan secara keseluruhan mengikut parlimen dan tidak dibecahkan mengikut zon-zon yang dikenalpasti.

Tindakan Penyelesaian.

Sebahagian daripada data terpaksa disusun semula oleh penyelidik mengikut zon yang lebih tertumpu kepada lokasi kajian iaitu senarai pengendali premis makanan di Bandar Sri Permaisuri. Selain itu, penyelidik sendiri telah mengambil inisiatif untuk mendapatkan maklumat tambahan seperti statistik aduan kekotoran premis dan jumlah kompaun yang dikeluarkan di Unit Sanitasi Premis, Bahagian Kesihatan Persekitaran, Jabatan Kesihatan & Alam Sekitar DBKL

5.4.3 Kekangan Masa

Tidak dapat dinafikan masa yang singkat menjadi salah satu limitasi terhadap kajian yang dilaksanakan. Walaupun tempoh dua (2) minggu yang diberi adalah mencukupi bagi menghasilkan sesebuah kajian namun dikhuatiri impak yang terhasil daripada kajian adalah kecil atau tidak relevan. Ini adalah berdasarkan tempoh penyediaan soal selidik yang singkat yang dikhuatiri kurang sesuai dan tidak mencapai matlamat kajian yang ingin dicapai.

Tindakan Penyelesaian.

Kumpulan penyelidik telah mengadakan sesi *brain storming* bagi memilih soalan yang sesuai untuk dikemukakan kepada responden. Cadangan soalan-soalan telah dibincangkan dan diputuskan hanya 23 soalan yang terbaik dan relevan sahaja akan dikemukakan di dalam borang kaji selidik. Selain itu ujian rintis ke atas 30 orang responden bagi menilai tahap kebolehppercayaan setiap soalan yang dikemukakan.

5.4.4 Populasi Penduduk

Memandangkan pelanggan-pelanggan premis makanan di Bandar Sri Permaisuri juga merangkumi pelanggan-pelanggan

yang menetap di luar Bandar Sri Permaisuri, ia menjadi kesukaran kepada penyelidik untuk menentukan jumlah sebenar populasi di Bandar Sri Permaisuri. Selain itu, DBKL juga tidak mempunyai statistik sebenar penduduk Bandar Sri Permaisuri turut merumitkan lagi keadaan.

Di samping itu, penyelidik turut menghadapi masalah untuk mendapatkan jumlah sebenar populasi penduduk memandangkan premis-premis makanan di Bandar Sri Permaisuri turut dikunjungi oleh masyarakat yang menetap di luar kawasan tersebut.

Tindakan Penyelesaian.

Bagi menentukan jumlah sampel yang akan dikaji, penyelidik telah mendapatkan anggaran jumlah penduduk di Parlimen Bandar Tun Razak daripada pihak DBKL terlebih dahulu. Anggaran jumlah penduduk di Bandar Sri Permaisuri ditentukan berdasarkan formula yang telah ditetapkan

5.5 Cadangan untuk Kajian Lanjutan

Bagi memastikan usaha penambahbaikan yang berterusan ke atas tahap kebersihan premis makanan sentiasa dilaksanakan, kajian yang komprehensif perlu dilaksanakan bukan sahaja tertumpu kepada maklum balas pelanggan sebaliknya kepada pengendali-pengendali premis makanan. Perkara ini adalah penting bagi mengenalpasti kekangan dan permasalahan yang dihadapi oleh pengendali tersebut bagi mengekalkan tahap kebersihan premis makanan.

Selain itu, kajian juga perlu meliputi perbandingan tahap kebersihan premis makanan di Bandar Sri Permaisuri dengan kawasan-kawasan lain. Sehubungan itu penyelidik berpandangan kajian lanjutan perlu

dilaksanakan bagi mengenalpasti tahap kebersihan premis makanan secara lebih menyeluruh.

5.6 Kesimpulan

Agensi kerajaan yang bertanggungjawab seperti DBKL (DBKL), Kementerian Kesihatan dan Jabatan Kemajuan Islam Malaysia (JAKIM) diharapkan dapat mempergiatkan pemantauan dari masa ke semasa untuk menentukan tahap kebersihan dan sanitasi di premis yang menjual makanan dan restoran. Tindakan yang tegas diharapkan dapat diambil terhadap gerai makanan dan restoran yang didapati tidak bersih dan tidak mematuhi garis panduan mengenai kebersihan makanan dan sanitasi yang telah ditetapkan.

Bagi pihak pengendali premis makanan pula, mereka perlu memastikan amalan kebersihan dan sanitasi sentiasa dipatuhi. Pengendali premis makanan harus berganding bahu, bekerjasama dan mengambil bahagian yang aktif dalam usaha kerajaan untuk memenuhi kehendak-kehendak peraturan dan perundangan.

Sesungguhnya tidak dapat dinafikan bahawa kawalan mutu dan kebersihan makanan yang bertujuan untuk menentukan makanan selamat bukanlah satu tanggungjawab yang mudah dan ia tidak boleh dipertanggungjawabkan sepenuhnya kepada DBKL dan Kementerian Kesihatan semata-mata sebaliknya perlu juga dipertanggungjawabkan kepada pengendali-pengandali premis makanan.

Sehubungan itu bagi mencapai tahap mutu dan kebersihan makanan yang tinggi, penglibatan yang sepadu serta komitmen dan keijasama daripada semua pihak khususnya pihak-pihak berkuasa, para pengimport, pengedar, pengusaha, pengeluar dan pengendali makanan dan juga para pengguna adalah sangat-sangat diperlukan, ini adalah kerana isu keselamatan makanan adalah salah satu isu kesihatan awam yang penting dan semakin mendapat perhatian di

semua peringkat sama ada di peringkat negara, serantau dan juga global.

SENARAI RUJUKAN

Abdul Wahid Mukri & Mazilah Ibrahim (2012). Persepsi Pengendali-pengendali Makanan Terhadap Amalan Kebersihan dan Keselamatan di Taman Seri Pulai, Johor.

Abu Bakar Hashim & Noraini Azuani Yusoff (2011). Persepsi Pelajar Terhadap Tahap Kebersihan Makanan di Kafeteria-kafeteria di UTM Skudai.

Awang Haji Azis bin Haji Nayan (2008). Menjana Kesihatan Kita. Portal Yayasan Dakwah Islamiah, Malaysia.

Donkoh S.A., Quinoo A.K., Cudjoe E. & Kaba N.C. (2012). *Customer Satisfaction and Perceptions About Food Services on the University for Development Studies Campus, Ghana*

Kamus Dewan Bahasa dan Pustaka (2004). Edisi ke 4. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Mohd Anuar Abdul Rahman & Asmah Saad (2011). Pengetahuan dan Pengamalan Sanitasi Makanan di Dewan Makan Asrama Sekolah Menengah di Bandar Alor Gajah

Mohd Rizal Mohd Said & Nor Aini Mohd Noor (2011). Amalan Kebersihan Makanan dalam Kalangan Pengendali Kantin di Sekolah Zon Skudai

S. Govindasamy, Nurul Haryadi Mazuki, Ong Hooi Theng & Norrakiah Abdullah Sani (2011). Kajian Awal Bagi Menilai Keberkesanan Senarai Semak Pemeriksaan Premis Makanan Berasaskan Risiko Bagi Menjamin Kebersihan Premis Makanan.

www3.mpsp.gov.my/index.php?option=com_content&view=article&id=239, Modul Peningkatan Tahap Kebersihan Premis Makanan.

LAMPIRAN

BORANG SOAL SELIDIK

PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP TAHAP KEBERSIHAN PREMIS MAKANAN DI BANDAR SRI PERMAISURI

Tuan/Puan,

Kami, peserta Diploma Pengurusan Awam (DPA) Bil. 2/2012 sedang melaksanakan Modul Kajian Lapangan mengenai Persepsi Pelanggan Terhadap Tahap Kebersihan Premis Makanan di kawasan Bandar Sri Permaisuri, Kuala Lumpur.

Maklumat yang diperolehi daripada kajian ini adalah **sulit**.

Kami mengucapkan ribuan terima kasih atas kerjasama tuan/puan dalam menjayakan kajian ini.

Bahagian A: Maklumat Asas Responden

Tandakan (✓) pada kotak berkenaan

1. Jantina : ☐ Lelaki ☐ Perempuan
2. Umur : ☐ 18 – 30 ☐ 31 – 40 ☐ 41 dan ke atas
3. Lokasi tempat tinggal : ☐ Bandar Sri Permaisuri
☐ Luar Bandar Sri Permaisuri (nyatakan) :
4. Status : ☐ Bujang ☐ Berkahwin
5. Pekerjaan : ☐ Bekerja sendiri
☐ Kerajaan
☐ Swasta
☐ Pelajar
☐ Lain-lain (nyatakan) :
6. Kekerapan makan di luar dalam seminggu : ☐ 1 – 3 kali
☐ 4 – 7 kali
☐ Lain-lain (nyatakan) :

Bulatkan jawapan anda berdasarkan skala yang diberi



Bahagian B: Kebersihan Makanan

1.	Aspek kebersihan makanan adalah kurang penting berbanding kualiti rasa makanan	1	2	3	4
2.	Premis makanan yang mempunyai sijil penarafan menggambarkan tahap kebersihan makanan	1	2	3	4
3.	Penggunaan bahan-bahan masakan yang segar menjamin kebersihan makanan	1	2	3	4
4.	Makanan yang bersih menjadi tarikan pelanggan	1	2	3	4
5.	Kebersihan makanan adalah lebih penting daripada lokasi premis makanan	1	2	3	4

Bahagian C: Kebersihan dan Keselamatan Persekitaran

Saya mendapati:					
1.	lantai premis makanan yang dikunjungi sentiasa bersih	1	2	3	4
2.	langkah-langkah kawalan makhluk perosak telah dilaksanakan	1	2	3	4
3.	tumpahan dan sisa makanan di meja makan sentiasa dibersihkan dengan segera	1	2	3	4
4.	kesemua premis makanan yang dikunjungi adalah bersih	1	2	3	4
5.	tandas di setiap premis makanan selesa digunakan	1	2	3	4

Bahagian D: Amalan dan Perilaku Pekerja

Saya mendapati pengendali makanan:				
1. berkuku pendek dan bersih	1	2	3	4
2. berpakaian kemas dan bersih	1	2	3	4
3. memakai penutup kepala	1	2	3	4
4. tidak merokok semasa penyediaan makanan	1	2	3	4
5. mengendali makanan secara <i>hygienic</i> seperti menggunakan senduk, penyepit, sarung tangan dan lain-lain	1	2	3	4

Bahagian E: Kebersihan Peralatan

1.	Semua peralatan dan perkakas untuk menyediakan makanan adalah bersih dan dalam keadaan sempurna	1	2	3	4
2.	Alat dan perkakas yang bersih di simpan di tempat yang sesuai dan bebas daripada habuk	1	2	3	4
3.	Pinggan mangkuk yang sompek atau retak tidak digunakan semasa menghidang makanan	1	2	3	4
4.	Kain pengelap yang bersih dan berasingan digunakan untuk mengelap pinggan mangkuk, meja dan tangan	1	2	3	4
5.	Makanan yang dihidang di kaunter ditutup dengan alatan yang sesuai	1	2	3	4

Bahagian F: Lain-lain

1.	Penguatkuasaan yang kerap menjamin kebersihan premis makanan	1	2	3	4
2.	Status penggredan menggambarkan tahap kebersihan premis	1	2	3	4
3.	Peranan DBKL dalam menyediakan prasarana yang lengkap menjamin kebersihan premis makanan	1	2	3	4



Taklimat kajian bersama wakil Dewan Bandaraya Kuala Lumpur



Perbincangan kumpulan di Jabatan Kesihatan DBKL, Perlimen Bandar Tun Razak



Operasi Sepadu Bersih di Bangsar South



Pemeriksaan di dalam dapur salah sebuah premis makanan yang terlibat