

PERAKUAN

Saya **HASREENA BINTI HASHIM** bernombor kad pengenalan **860625-43-6542** yang merupakan peserta Diploma Pengurusan Awam bil.2/2012 dengan sesungguhnya dan sebenarnya mengakui bahawa Laporan Modul Kajian Lapangan bertajuk Kajian Persepsi Pelanggan Terhadap Tahap Kebersihan Premis Makanan di Bandar Sri Permaisuri ini adalah hasil kerja saya yang asli kecuali apa-apa perenggan mahupun tulisan yang telah saya nyatakan sumbernya.

Tandatangan:

Tarikh:

PENGHARGAAN

Dengan Nama Allah Yang Maha Pemurah Lagi Maha Penyayang. Alhamdulillah syukur ke hadrat Ilahi kerana dengan kurnia dan inayahnya dapat saya menyiapkan Laporan Modul Kajian Lapangan bertajuk Kajian Persepsi Pelanggan Terhadap Tahap Kebersihan Premis Makanan di Bandar Sri Permaisuri ini dengan jayanya. Sesungguhnya ia bukanlah satu perkara yang mudah untuk menyelesaikan segala-galanya dalam masa hanya dua (2) minggu. Tetapi saya percaya dan yakin bak kata pepatah, 'di mana ada kemahuan, di situ ada jalan'.

Walau bagaimanapun, laporan ini tidak akan dapat disiapkan tanpa bantuan dan sokongan padu daripada pihak Pusat Pembangunan Profesional, INTAN Bukit Kiara yang telah menyediakan garis panduan bagi penyediaan laporan ini. Tidak lupa ucapan terima kasih kepada barisan penyelia kumpulan iaitu En Mohamad Syafie, En Muzammil, Pn Anis Rohayu, En Hazwan dan juga En Hazwan Nizam yang diketuai oleh Tuan Mohammad A'sim yang telah berusaha sebaik mungkin mendapatkan maklumbalas terkini tentang hasil tugas yang dijalankan ini dengan begitu banyak kumpulan yang perlu dipantau, ucapan terima kasih yang tidak terhingga juga kepada pihak Dewan Bandaraya Kuala Lumpur yang telah banyak membantu terutamanya dalam memberikan maklumat-maklumat diperlukan selain memberi kebenaran menggunakan kemudahan tempat dan juga pejabat kepada saya dalam melengkapkan laporan ini terutamanya kepada Dr. Nor Halizam, Pegawai Perubatan dan Kesihatan Kanan, Pejabat Kesihatan Parlimen Bandar Tun Razak.

Tidak lupa juga kepada rakan-rakan Kumpulan Bismi (44) yang telah bersama-sama bertungkus-lumus mengumpul data untuk tujuan kajian ini. Diharapkan kita sama-sama lulus dalam Modul Kajian Lapangan ini seterusnya berjaya menghabiskan sisa-sisa hari di dalam kursus DPA ini. In sha Allah.

ABSTRAK

Kajian ini merupakan satu tinjauan untuk mengetahui persepsi pelanggan terhadap tahap kebersihan premis di Bandar Sri Permaisuri. Terdapat lima aspek yang dikaji merangkumi (i) kebersihan makanan (ii) kebersihan dan keselamatan persekitaran (iii) amalan dan perilaku pekerja (iv) kebersihan peralatan dan (v) lain-lain aspek merangkumi penguatkuasaan. Satu set soal selidik digunakan untuk mendapatkan maklumat bagi menentukan persepsi pelajar terhadap tahap kebersihan premis di Bandar Sri Permaisuri. Kajian rintis telah dijalankan kepada 30 orang awam sebagai responden dan dapatan menunjukkan nilai alpha Cronbach yang diperolehi adalah 0.907. Set soal selidik ini boleh digunakan dalam kajian sebenar kerana menunjukkan kebolehpercayaan yang tinggi. Kajian deskriptif ini dijalankan di sekitar Bandar Tun Razak yang melibatkan 384 responden pelbagai latar belakang. Data dianalisis dengan menggunakan perisian *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) versi 16.0 *For Window* dan juga secara manual untuk mendapatkan frekuensi, min dan peratusan. Hasil kajian menunjukkan 37% menyatakan langkah kawalan makhluk perosak tidak dijalankan di premis makanan yang dikunjungi, 40% menyatakan tidak kesemua premis yang dikunjungi adalah bersih dan 52% tidak selesai menggunakan tandas di premis makanan manakala 44% menyatakan pengendali makanan tidak memakai penutup kepala semasa mengendalikan makanan. Kesimpulan daripada analisis data mendapati bahawa majoriti pelanggan berpuashati terhadap tahap kebersihan premis makanan di Bandar Sri Permaisuri. Walau bagaimanapun masih ada beberapa aspek yang perlu dititikberatkan oleh pengusaha makanan, pihak DBKL dan juga pelanggan demi memastikan persekitaran premis dan makanan yang bersih dan sihat.

Katakunci: *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS), kebersihan premis makanan

ISI KANDUNGAN

BAB	PERKARA	MUKA SURAT
	PERAKUAN	i
	PENGHARGAAN	ii
	ABSTRAK	iii
	ISI KANDUNGAN	iv
	SENARAI RAJAH	vi
	SENARAI JADUAL	vii
	SENARAI SINGKATAN	viii
	SENARAI LAMPIRAN	ix
BAB SATU	Pengenalan	1
	1.1 Latar Belakang	1
	1.2 Pernyataan Masalah	3
	1.3 Matlamat dan Objektif Kajian	4
	1.4 Skop Kajian	5
	1.5 Kepentingan Kajian	7
	1.6 Metodologi Kajian	10
	1.7 Susunatur Bab	23
BAB DUA	SOROTAN LITERATUR	25
	2.1 Pengenalan	25
	2.2 Sumber Literatur	26
	2.2.1 Artikel Jurnal	26
	2.2.2 Artikel Suratkhavar dan Majalah	27
	2.2.3 Dokumen Kerajaan	28
	2.2.4 Kertas Kajian	29
	2.2.5 Internet	30
	2.3 Rumusan	30

BAB TIGA	KAJIAN KES	31
	3.1 Pengenalan	31
	3.2 Latar Belakang	33
	3.3 Tahap Pembangunan dan lain-lain	36
	3.4 Latar Belakang Isu	37
	3.5 Rumusan	38
BAB EMPAT	ANALISA KAJIAN	39
	4.1 Pengenalan	39
	4.2 Demografi Responden	39
	4.3 Analisa Dapatan	43
	4.4 Perbincangan Dapatan	52
	4.5 Rumusan	54
BAB LIMA	KESIMPULAN DAN CADANGAN	55
	5.1 Pengenalan	55
	5.2 Pencapaian Matlamat dan Objektif Kajian	55
	5.3 Cadangan Penambahbaikan	57
	5.4 Limitasi Kajian	60
	5.5 Cadangan untuk Kajian Lanjutan	61
	5.6 Kesimpulan	63
	RUJUKAN	
	LAMPIRAN	

SENARAI RAJAH

1. Rajah 1 : **Rajah 1.6.1 : Jadual yang digunakan bagi menentukan saiz sampel**
2. Rajah 2 : **Rajah 4.2.1 : Perbandingan peratusan responden lelaki dan wanita**
3. Rajah 3 : **Rajah 4.2.2 : Peratusan umur responden mengikut kategori.**
4. Rajah 4 : **Rajah 4.2.3 : Peratusan lokasi tempat tinggal responden.**
5. Rajah 5 : **Rajah 4.2.4 : Peratusan status responden.**
6. Rajah 6 : **Rajah 4.2.5 : Peratusan pekerjaan responden.**
7. Rajah 7 : **Rajah 4.2.6 : Peratusan kekerapan makan diluar/minggu.**

SENARAI JADUAL

1. Jadual 1 : **Jadual 1.6.1 : Pemarkatan item positif dan negatif**
2. Jadual 2 : **Jadual 1.6.2 : Agihan Item Soal Selidik**
3. Jadual 3 : **Jadual 1.6.3 : Perbandingan Nilai Kebolehpercayaan Kajian Rintis dengan Kajian Sebenar**
4. Jadual 4 : **Jadual 3.2.1 : Statistik Jumlah Pemeriksaan Dijalankan ke atas Premis Makanan Bagi Tahun 2008 – 2012**
5. Jadual 5 : **Jadual 3.2.2 : Perbandingan Kategori Kedai Makan/Restoran bagi Tahun 2008 – 2012**
6. Jadual 6 : **Jadual 3.2.3 : Hasil Operasi bagi Tahun 2011 dan 2012**
7. Jadual 7 : **Jadual 3.3.1 : Tahap Pembangunan Kajian pada Minggu Pertama**
8. Jadual 8 : **Jadual 4.3.1 : Analisa Dapatan Bahagian B**
9. Jadual 9 : **Jadual 4.3.2 : Analisa Dapatan Bahagian C**
10. Jadual 10 : **Jadual 4.3.3 : Analisa Dapatan Bahagian D**
11. Jadual 11 : **Jadual 4.3.4 : Analisa Dapatan Bahagian E**
12. Jadual 12 : **Jadual 4.3.5 : Analisa Dapatan Bahagian F**

SENARAI SINGKATAN

DBKL	Dewan Bandaraya Kuala Lumpur
SPSS	<i>Statistical Package for Social Science</i>
DPA	Diploma Pengurusan Awam
HUKM	Hospital Universiti Kebangsaan Malaysia
PPP	Pusat Pembangunan Profesional

SENARAI LAMPIRAN

1. Contoh Borang Soal Selidik
2. Surat Kebenaran Menjalankan Kajian
3. Laporan Unit Sanitasi Premis, Jabatan Kesihatan dan Alam Sekitar, DBKL
4. Borang Pemeriksaan Operasi Sepadu Bersih, DBKL
5. Program Kerja Operasi Sepadu Bersih Tahun 2013, DBKL
6. Statistik Aduan Unit Sanitasi Premis
7. Statistik Aduan Mengikut Parlimen
8. Ringkasan Kompaun Unit Sanitasi Premis Tahun 2010
9. Statistik Kompaun Unit Sanitasi Premis Tahun 2011
10. Statistik Kompaun Unit Sanitasi Premis Tahun 2012
11. Senarai Tugas Pegawai Unit Sanitasi

RUJUKAN

Abbey, P. M., & McDonald, G. (1979). *O Level Cookery*. London: Methuen Educational.

Aiman Hamzah (1989). *Teknologi dan Perkhidmatan Katering*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Harian Metro (2011). *Pengguna Tidak Kisah Restoran Tidak Bersih*. Harian Metro.

Utusan Malaysia (2011). *Beberapa buah restoran ditutup*. Utusan Malaysia.

Best, J. W., & Kahn, J. V (1998). *Research in Education*. (6TH Edition). New Jersey: Prentice Hall.

Chia Chue Hon (2002). *Persepsi Pelajar Tahun Tiga Fakulti Pendidikan, Bahagian Teknik dan Vokasional Terhadap Perkhidmatan Makanan Dalam Kampus*. Tesis Ijazah Sarjana Muda. Universiti Teknologi Malaysia, Skudai.

.

Jamal Khair Hashim (1998). *Makanan Keracunan dan Keselamatan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

John, U., & Newton, S. (1997). *Hospitality and Catering: A Closer Look Great*. Britain: The Bath Press.

Kementerian Pendidikan Malaysia dan Kementerian Kesihatan Malaysia (1989). *Garis Panduan Kantin Sekolah*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Kementerian Kesihatan Malaysia, (2007). *Panduan Kebersihan dan Keselamatan Makanan*. Bahagian Keselamatan dan Kualiti Makanan Kementerian Kesihatan Malaysia.

Mohamad Najib Abd. Ghafar (1999). *Kaedah Penyelidikan Pendidikan*. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.

Mohd Majid Konting (1990). *Kaedah Penyelidikan Pendidikan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Madden, D. (1980). *Food and Nutrition*. Dublin: Gill and McMillan Ltd.

McMillan, J. H. (1996). *Education Research: Fundamental for the Consumer*. (2nd Edition). New York: Harper Collins Publisher Inc.

BAB SATU

PENGENALAN

1.1 Latar Belakang

Amalan mementingkan nilai kebersihan dalam kehidupan seharian telah menjadi satu budaya yang semakin dititikberatkan di kalangan masyarakat walaupun suatu masa dahulu, ia kurang diberi perhatian ekoran daripada cara hidup masyarakat serta tahap pembangunan negara yang masih di peringkat sedang membangun pada ketika itu. Kebersihan boleh didefinisikan sebagai keadaan yang bebas daripada kotoran termasuk debu, sampah dan bau. Ia juga bererti keadaan yang bebas daripada virus, bakteria dan bahan kimia berbahaya setelah penemuan proses penularan penyakit atau infeksi oleh mikroorganisma berdasarkan kajian para saintis. Kebersihan secara fizikal boleh dikategorikan kepada kebersihan badan dan kebersihan lingkungan merangkumi kebersihan tempat tinggal, tempat kerja dan tempat awam.

Dewasa ini, pelbagai isu diketengahkan di dalam media massa tidak kira samada di dalam media elektronik, media cetak mahupun media sosial mengenai penularan penyakit akibat daripada tidak menjaga atau mementingkan aspek kebersihan dalam aktiviti harian. Salah satu daripadanya adalah mengenai amalan kebersihan oleh pengendali makanan di gerai mahupun restoran seluruh negara. Setiap kali isu-isu keracunan dan pencemaran makanan tersebut digembar-gemburkan, pengusaha atau pemilik premis makanan akan dipersalahkan dan dikenakan tindakan lantaran kegagalan mereka mematuhi standard tahap kebersihan yang ditetapkan oleh pihak berwajib. Namun begitu, sikap masyarakat juga dilihat turut menjadi penyumbang kepada masalah dihadapi. Sikap endah tak endah mereka terhadap pemilihan premis makanan yang tidak masalah dihadapi. Sikap endah tak endah mereka terhadap pemilihan

premis makanan yang tidak *hygiene* untuk menjamu selera memberi padah kepada mereka.

Justeru, pengukuran persepsi masyarakat mengenai kebersihan dan juga amalan kebersihan di premis makanan juga merupakan elemen penting yang perlu diberi perhatian bagi melihat tahap kesedaran mereka dalam menginterpretasikan keberkesanan perkhidmatan premis makanan yang lebih *hygienic* kepada para pelanggan. Maklumbalas mereka akan menjadi kayu pengukur kepada sejauhmana masyarakat Malaysia mementingkan kebersihan di samping melihat prestasi pengendali makanan di sesebuah tempat samada mematuhi peraturan yang ditetapkan dan juga mengukur tahap penguatkuasaan yang dijalankan oleh pihak berwajib mengenai isu yang sama.

Dalam kajian ini, pengkaji telah memilih untuk mendapatkan maklumbalas orang awam mengenai persepsi mereka terhadap tahap kebersihan premis makanan secara menyeluruh berdasarkan beberapa aspek yang telah disenaraikan di kawasan pilihan iaitu Bandar Sri Permaisuri yang turut merangkumi amalan nilai kebersihan pengendali makanan di premis yang dikunjungi.

1.2 Pernyataan Masalah

Premis makanan seperti restoran, gerai makanan, restoran makanan segera atau kafeteria merupakan tempat yang selalu dikunjungi oleh pengguna bagi mendapatkan makanan. Ini kerana, telah menjadi kebiasaan bagi seseorang pengguna membeli makanan yang telah diproses, samada di restoran atau gerai-gerai (Buletin Pengguna, 2008). Dalam konteks kajian ini, restoran yang berdaftar diambil sebagai contoh bagi pengguna mendapatkan makanan yang diingini.

Kewujudan premis makanan adalah disebabkan oleh inisiatif pengendali makanan untuk meningkatkan ekonomi setempat amnya dan mendapatkan keuntungan khususnya bagi pihak perniagaan mereka. Seseorang pengendali makanan akan dapat menentukan kualiti makanan yang dijual berdasarkan kepada bahan mentah digunakan, cara penyediaan, penyimpanan dan lain-lain.

Pengguna pula merupakan pihak yang akan membuat pilihan untuk mengunjungi mahupun menjamu selera di restoran pilihan mereka berlandaskan beberapa kriteria yang ditetapkan sendiri oleh mereka. Antara kriteria yang ditekankan adalah tahap kebersihan premis sebagai petunjuk kepada tahap kebersihan makanan disediakan oleh pengendali. Dalam hal ini, pengguna atau pelanggan seharusnya tidak membuat pilihan berdasarkan rasa yang enak semata-mata mengambilkira aspek kebersihan yang boleh memudaratkan kesihatan.

Manakala dalam menjalani kehidupan seharian, manusia memerlukan 'pemantau' yang akan bertindak sebagai penguatkuasa undang-undang dan peraturan yang telah dirangka oleh pihak kerajaan. Premis makanan, pengendali makanan dan pelanggan dipantau oleh pegawai penguatkuasa pihak berwajib yang telah dipertanggungjawabkan membuat pemantauan, penguatkuasaan serta lain-lain tidakan yang perlu bagi memastikan tahap kebersihan premis serta kebajikan pelanggan terjamin. Kesemua faktor yang disenaraikan mempunyai hubungkait dan persepsi antara satu sama lain dalam kajian yang akan dijalankan.

1.3 Matlamat dan Objektif Kajian

Objektif umum kajian ini adalah untuk mengenalpasti dan mengukur persepsi pelanggan terhadap tahap kebersihan premis makanan di Bandar Sri Permaisuri, Cheras.

Manakala objektif khusus kajian ini berdasarkan persepsi pelanggan adalah untuk:

1. Mengenalpasti tahap kebersihan makanan di premis makanan yang dikunjungi.
2. Mengenalpasti tahap kebersihan dan keselamatan persekitaran premis makanan.
3. Mengenalpasti amalan dan perilaku pekerja di premis makanan.
4. Menentukan tahap kebersihan peralatan di premis makanan.
5. Menentukan lain-lain faktor seperti penguatkuasaan, status penggredan dan peranan Dewan Bandaraya Kuala Lumpur yang menyumbang kepada tahap kebersihan premis makanan di Bandar Sri Permaisuri.

1.4 Skop Kajian

Kajian ini sepertimana tujuannya adalah untuk mendapatkan persepsi pelanggan premis makanan tentang tahap kebersihan tempat yang dikunjungi. Ia juga dalam masa yang sama digunakan sebagai pengukur tentang sejauhmana orang awam atau pelanggan yang makan di premis makanan mementingkan kebersihan lebih daripada segala-galanya. Dengan itu, pengkaji dapat membuat rumusan akan tahap kesedaran rakyat Malaysia juga secara sebahagiannya mengenai kebersihan jika dibandingkan dengan satu masa dahulu.

Oleh sebab itu, pengkaji telah memilih salah satu kawasan di dalam Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur sebagai kawasan kajian memandangkan ia terletak di bawah pengawasan pihak Dewan Bandaraya Kuala Lumpur yang bertindak sebagai pihak berwajib yang membuat penguatkuasaan terhadap pelbagai urusan dalam bandaraya ini. Salah satu kawasan yang dikategorikan sedang pesat membangun serta mempunyai ramai penduduk adalah di Bandar Tun Razak, Cheras. Dengan kepadatan penduduk sebanyak 230,000 orang, sudah tentu kebanyakan isi rumah pernah mengunjungi mana-mana premis makanan di sekitarnya. Walau bagaimanapun, bagi memudahkan lagi pengkaji mendapatkan sampel yang lebih munasabah, pengkaji telah mengecilkan lagi skop kajian kepada satu sahaja kawasan di dalam Bandar Tun Razak iaitu Bandar Sri Permaisuri.

Umum mengetahui bahawa Bandar Sri Permaisuri merupakan salah sebuah bandar yang sedang pesat membangun dengan wujudnya pelbagai projek perumahan serta kawasan perdagangan. Susunatur bandarnya yang moden serta berhampiran dengan pelbagai kemudahan pengangkutan awam seperti LRT, bas awam dan akses yang begitu mudah kepada lebuh raya berhampiran telah membuatkan ia menjadi pilihan warga yang bekerja di kota khususnya. Justeru, ia dilihat sebagai kawasan kajian yang sangat sesuai untuk dijadikan sampel kajian.

Bertepatan dengan tajuk kajian ini iaitu 'Kajian Persepsi Pelanggan Terhadap Tahap Kebersihan Premis Makanan Di Bandar Sri Permaisuri', pengkaji bukan hanya menjurus kepada penduduk Bandar Sri Permaisuri sahaja sebagai responden. Malah turut mendapatkan pandangan daripada pelanggan-pelanggan yang pernah mengunjungi premis makanan di Bandar Sri Permaisuri tetapi menetap di luar kawasan tersebut.

Pengkaji telah mengedarkan soal selidik kepada orang awam di sekitar Bandar Sri Permaisuri yang merangkumi Bandar Tun Razak secara keseluruhan kerana kedua-dua kawasan ini adalah sangat berhampiran dan mempunyai kaitan antara satu sama lain. Sepanjang dua hari mengedarkan soal selidik kepada 384 orang responden, skop responden yang dipilih adalah terdiri daripada pelajar Fakulti Perubatan dan Kejururawatan Universiti Kebangsaan Malaysia, pengunjung-pengunjung serta staf Hospital Universiti Kebangsaan Malaysia, pekerja-pekerja swasta di pejabat-pejabat sekitar Bandar Tun Razak dan Bandar Sri Permaisuri, staf-staf serta pengunjung Pusat Rehabilitasi Cheras, pengguna LRT serta beberapa orang kakitangan awam lain.

Dengan pemilihan responden daripada pelbagai latar belakang, pengkaji berharap dapat menghasilkan satu keputusan kajian yang boleh dipercayai dan digunakan oleh pihak-pihak terlibat di masa akan datang bagi menambahbaik perkhidmatan mereka untuk kesejahteraan bersama.

1.5 Kepentingan Kajian

Kajian ini dilihat akan dapat membantu beberapa pihak tertentu yang terlibat secara langsung atau tidak langsung sepanjang ia dijalankan. Antara kepentingan yang dapat dikenalpasti adalah seperti berikut:

- i. Membantu pihak Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (DBKL) menambahbaik mutu sistem penyampaian perkhidmatan mereka kepada orang awam

Sepanjang kajian ini, pengkaji telah dibantu oleh pihak DBKL dalam mendapatkan maklumat tentang prosedur kerja mereka apabila melakukan penguatkuasaan terhadap penilaian tahap kebersihan premis makanan. Justeru, dengan mendapatkan persepsi dan pandangan orang awam berdasarkan tajuk kajian ini, ia secara tidak langsung boleh menjadi satu keputusan atau penilaian penting kepada pihak DBKL dalam menilai prestasi dan usaha penguatkuasaann yang dilakukan oleh mereka. Sekiranya orang awam berpuas hati terhadap tahap kebersihan premis makanan di kawasan kajian, ia memberikan petunjuk bahawa penguatkuasaan yang dijalankan oleh pihak DBKL di kawasan tersebut adalah berkesan.

Sekiranya keputusan kajian yang diperoleh menunjukkan sebaliknya, ia juga dapat membantu pihak DBKL menambahbaik mutu penyampaian perkhidmatan mereka berdasarkan beberapa saranan pengkaji dan juga penilaian mereka sendiri. Maka, adalah wajar kajian ini dijalankan yang secara langsung memberi satu kelebihan kepada pihak DBKL untuk menilai mutu kerja mereka berdasarkan pendapat pihak luar. Adalah penting bagi sesebuah organisasi bagi mendapatkan maklumbalas daripada pihak tidak berkepentingan khususnya orang awam sebagai

mata dan telinga kepada perkhidmatan mereka supaya tugas mereka dilihat terus relevan di masa akan datang.

ii. Menilai tahap kesedaran orang awam terhadap kebersihan

Walaupun kajian ini lebih menjurus untuk menilai tahap kebersihan premis makanan dari pelbagai aspek, dalam masa yang sama kajian ini turut bersifat serampang dua mata yang amat penting untuk menilai tahap kesedaran orang awam yang sering makan di luar terhadap amalan kebersihan di premis-premis yang dikunjungi. Ini kerana, sifat manusia itu sendiri umumnya lebih mengutamakan keenakan rasa makanan berbanding kebersihan. Asalkan makanan yang dihidangkan itu lazat, kebersihan sekitar premis makanan akan cuba diabaikan kerana menurutkan sangat kepada nafsu makan yang membuak-buak.

Dengan adanya kajian ini, pengkaji juga dapat mengukur tahap kesedaran rakyat Malaysia tanpa mengira status pekerjaan, umur dan jantina terhadap kebersihan secara menyeluruh. Sekiranya tahap kesedaran mereka tinggi dan memilih kebersihan sebagai aspek utama untuk mengunjungi sesebuah premis makanan, ini menunjukkan masyarakat semakin sedar akan kepentingan kebersihan dalam apa jua aspek kehidupan.

Dan sekiranya tahap kesedaran mereka terhadap kebersihan masih rendah, pelbagai pihak harus memainkan peranan bagi mengatasi masalah ini. Maka, kajian ini juga penting kepada pihak kerajaan, DBKL, badan bukan kerajaan, institusi pendidikan dan pelbagai lagi pihak untuk menerapkan asas kebersihan dalam diri setiap masyarakat sama ada melalui promosi, program bersama rakyat, kempen, pendidikan dan lain-lain ke arah masyarakat yang lebih bersih dan sihat.

- iii. Membantu pihak DBKL menyampaikan mesej kepada pihak pengurusan premis makanan di Bandar Sri Permaisuri tentang prestasi mereka terhadap kebersihan

Kajian ini juga antara lain mempunyai kepentingan kepada pihak DBKL untuk menyampaikan mesej kepada pengusaha-pengusaha premis makanan terhadap prestasi semasa mereka terutamanya mengenai kebersihan berdasarkan persepsi pelanggan yang pernah mengunjungi premis mereka. Kebanyakan pengusaha premis makanan hari ini hanya mementingkan keuntungan tanpa mengambilkira faktor kebajikan terhadap pelanggan-pelanggan mereka. Konsep *customer is always right* semakin dilupakan dek kerana kerakusan mereka mengejar wang ringgit. Atas sebab ini juga, banyak dipaparkan di dada-dada akhbar dan juga televisyen mengenai pelbagai kes keracunan makanan kerana pengabaian terhadap aspek kebersihan semasa mengendalikan makanan di premis mereka.

Jika ini berlaku, pihak yang mengalami kerugian adalah pengusaha premis itu sendiri kerana dikenakan hukuman oleh pihak berwajib. Tidak keterlaluan juga ada yang sampai kepada tahap disaman oleh pelanggan mereka kerana mendapat penyakit ekoran daripada makanan yang dijual. Oleh yang demikian, melalui kajian yang dijalankan, pihak DBKL secara tidak langsung dapat menyampaikan maklumbalas daripada pelanggan terus kepada pengusaha premis makanan terhadap tahap kebersihan mereka apabila penguatkuasaan dijalankan.

Maka, kajian ini amatlah penting untuk dijalankan bagi membantu pihak-pihak yang terlibat ke arah kesejahteraan bersama bagi membangunkan sebuah negara yang bersih, sihat dan bebas penyakit seterusnya memberikan satu persepsi kepada dunia bahawa Malaysia adalah sebuah negara yang sedang membangun secara terancang dan terkawal.

1.6 Metodologi Kajian

i. Pengenalan

Menurut Mouly (1970) dalam Mohamad Ibrahim (1995), penyelidikan boleh dianggap sebagai proses untuk menyelesaikan sesuatu masalah melalui perancangan, pengumpulan, penganalisan dan penafsiran data yang sistematik. Pengumpulan data sangat penting dalam penyelidikan kerana penyelesaian masalah menjadi tidak lengkap tanpa disokong dari data. Oleh itu pemilihan metodologi kajian yang sesuai adalah penting untuk memastikan dapatan yang dihasilkan mempunyai kesahihan dan boleh dipercayai.

Berketepatan dengan itu bab ini akan menghuraikan mengenai metodologi kajian yang digunakan yang merangkumi rekabentuk, lokasi, populasi, persampelan dan instrumen kajian. Selain daripada itu bab ini turut mengupas tentang kaedah yang digunakan dalam pemarkatan, kesahan dan kebolehpercayaan, tatacara kajian, kajian rintis, limitasi kajian dan penganalisan data statistik.

ii. Reka Bentuk Kajian

Reka bentuk penyelidikan merujuk kepada penggunaan cara yang paling berkesan bagi mendapatkan maklumat yang berguna untuk mencapai matlamat penyelidikan pendidikan dengan kos yang minimum (Mohd Majid Konting, 1993). Kajian deskriptif merupakan penyelidikan yang bermatlamat untuk menerangkan sesuatu fenomena yang sedang berlaku. Kerlinger (1986) menjelaskan bahawa reka bentuk kajian deskriptif mempunyai dua tujuan utama iaitu pertama, untuk mencari jawapan kepada soalan-soalan kajian dan kedua untuk mengawal varians. Maka dengan ini dapatan kajian dapat memberi gambaran dan persepsi yang lebih tepat tentang keberkesanan penguatkuasaan pihak DBKL

dalam memastikan tahap kebersihan premis makanan sentiasa memuaskan. Reka bentuk kajian deskriptif tinjauan selalunya dijalankan bertujuan untuk memberi penerangan yang sistematik mengenai fakta dan ciri-ciri sesuatu populasi atau bidang yang diminati secara fakta dan tepat (Sidek Mohd. Noah, 2002). Oleh itu, reka bentuk kajian yang bertajuk persepsi pelanggan terhadap tahap kebersihan premis makanan di Bandar Sri Permaisuri ini adalah berbentuk kajian deskriptif tinjauan.

iii. Lokasi Kajian

Kuala Lumpur (KL) atau nama rasminya Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur merupakan pusat perundangan dan kehakiman di Malaysia. Kuala Lumpur pernah memainkan peranan sebagai pusat pentadbiran Malaysia dan telah diiktiraf sebagai Wilayah Persekutuan yang pertama di Malaysia. Dengan penubuhan Putrajaya pada akhir 1990-an, pusat pentadbiran (eksekutif) telah dipindahkan ke ibu negara baru Malaysia, Wilayah Persekutuan Putrajaya. Kuala Lumpur terletak di pertengahan pantai barat Semenanjung Malaysia. Di Malaysia, Kuala Lumpur umumnya dikenali sebagai KL.

Wilayah Persekutuan merupakan salah satu daripada negeri yang membentuk Persekutuan Tanah Melayu (Malaysia). Wilayah Persekutuan ditadbir secara langsung oleh kerajaan persekutuan di bawah bidang kuasa Perdana Menteri melalui Kementerian Wilayah Persekutuan. Selain daripada Kuala Lumpur dan Putrajaya, terdapat satu lagi Wilayah Persekutuan iaitu Wilayah Persekutuan Labuan.

Dewan Bandaraya Kuala Lumpur merupakan sebuah pihak berkuasa tempatan yang bertanggungjawab mentadbir seluruh Kuala Lumpur dan sekitarnya. Hal ehwal perbandaran Kuala Lumpur ditadbirkan oleh satu perbadanan tunggal (corporation sole), sejak 1 April 1961 iaitu

Pesuruhjaya Ibu Kota yang kemudian diubah kepada Datuk Bandar Kuala Lumpur.

Kuala Lumpur pada mulanya dimiliki oleh Kerajaan Negeri Selangor, telah diserahkan kepada Kerajaan Persekutuan pada 1 Februari 1974. Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur mula membangun dengan begitu pesat sesuai dengan gelaran bandaraya yang diperolehinya pada tahun 1972.

Pembangunan Kuala Lumpur boleh dikatakan sebahagian daripada rentetan sejarah lampau Kuala Lumpur setelah ditemui oleh pelombong bijih timah berbangsa Bugis, Raja Abdullah. Hasil perut bumi yang ditemui di Sungai Gombak dan Klang telah mengundang Kapitan Cina, Yap Ah Loy untuk meneroka kekayaan Kuala Lumpur. Aktiviti perlombongan menjadi titik tolak kepada perkembangan pembangunan ekonomi Kuala Lumpur.

Migrasi pelombong cina dan juga India sebagai pekerja ladang akhirnya mewujudkan 3 bangsa utama di negara ini. Kepelbagaian kaum yang wujud sejak generasi ke generasi ini menjadi kesinambungan citrawarna budaya yang unik lagi menarik hingga ke hari ini. Aktiviti perlombongan ini menjadi titik tolak kepada perkembangan pembangunan ekonomi di Kuala Lumpur. Hasil daripada perkembangan ekonomi telah menukar wajah Kuala Lumpur daripada rumah beratap rumbia kepada bangunan moden seperti Bangunan Sultan Abdul Samad dan Keretapi Tanah Melayu, Masjid Negara, Muzium Negara, Stadium Merdeka dan Stadium Negara. Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur yang berkeluasan 243.65 km² terbahagi kepada 3 daerah iaitu Kuala Lumpur (Pusat Bandar), Cheras dan Setapak serta 11 kawasan Parlimen iaitu kawasan parlimen Kepong, Batu, Wangsa Maju, Segambut, Setiawangsa, Titiwangsa, Bukit Bintang, Lembah Pantai, Seputeh, Cheras dan Bandar Tun Razak. Ia mempunyai

kepadatan penduduk seramai hampir 1.6 juta orang berdasarkan bancian oleh Banci Penduduk dan Perumahan Malaysia, 2010.

Berdasarkan kepada angka inilah, pengkaji telah memilih Bandar Sri Permaisuri sebagai lokasi kajian yang merupakan sebahagian daripada kawasan di dalam Parlimen Bandar Tun Razak. Bandar Tun Razak pula dianggarkan mempunyai populasi seramai 230,000 orang manakala Bandar Sri Permaisuri dianggarkan mempunyai penduduk sekitar 5,000 hingga ke 8,000 orang.

iv. Populasi Kajian

Populasi kajian terdiri daripada penduduk Bandar Sri Permaisuri dan juga luar Bandar Sri Permaisuri yang sebahagiannya merupakan pelajar institute pengajian tinggi awam dan swasta (IPTA dan IPTS), pekerja swasta di bangunan-bangunan pejabat yang berhampiran, kakitangan awam, orang ramai yang bekerja sendiri dan lain-lain kategori seperti suri rumah yang pernah mempunyai pengalaman mengunjungi premis makanan di Bandar Sri Permaisuri. Mereka ini berlegar-legar di sekitar kawasan Parlimen Bandar Tun Razak yang mempunyai populasi keseluruhan sebanyak 230,000 orang serta terdiri daripada pelbagai peringkat umur dan berlainan jantina.

v. Persampelan Kajian

Ary (1990) dalam buku Sidek Mohd Noah (2001) menyatakan bahawa isu yang paling penting ialah isu mengenai perwakilan dan kecukupan. Pelbagai persoalan yang dikemukakan berkenaan dengan saiz sampel yang perlu untuk mewakili populasi kajian. Dalam kajian juga, sering timbul persoalan berkaitan bilangan sampel kajian mencukupi untuk membuat generalisasi atau merungkai segala-gala kesimpulan mengenai

ciri-ciri populasi kajian. Dengan kata lain, pengkaji perlu membuat pemilihan sampel yang tepat dan mampu meramal parameter populasi kajian.

Sampel kajian terdiri daripada 384 orang responden yang pernah mengunjungi premis makanan di Bandar Sri Permaisuri yang telah dikenal pasti. Dalam kajian ini, sebanyak 23 soalan kaji selidik telah diedarkan tidak termasuk 6 soalan berbentuk demografi. Oleh sebab soal selidik ini diedarkan dan dikumpul semula pada hari yang sama, maka pengkaji telah mendapat maklumbalas secara total daripada 384 responden tersebut. Pengkaji menggunakan taktik menunggu responden menjawab sehingga selesai dan memulangkannya kembali sebagai langkah kawalan supaya soal selidik dapat diperoleh semula tanpa ada yang keciciran.

Saiz sampel yang dipilih juga adalah menggunakan kaedah persampelan yang diperkenalkan oleh *Cohen et. El* dan juga berdasarkan rujukan daripada *The Research Advisor* tentang bagaimana menentukan saiz sampel berdasarkan jadual yang telah disediakan seperti dalam Rajah 1 di bawah di mana saiz populasi yang berjumlah 230,000 terletak di antara 100,000 hingga 250,000 yang mana dengan mengambil kira darjah keyakinan 95% serta *margin of error* 5%, saiz sampel yang berpatutan adalah di antara 383 dan 384 orang responden. Berdasarkan kepada factor-faktor ii, pengkaji telah memilih jumlah maksimum iaitu 384 responden bagi mendapat keputusan kajian yang lebih tepat.

Rajah 1.6.1 : Jadual yang digunakan bagi menentukan saiz sampel

Required Sample Size[†]								
Population Size	Confidence = 95%				Confidence = 99%			
	Margin of Error				Margin of Error			
	5.0%	3.5%	2.5%	1.0%	5.0%	3.5%	2.5%	1.0%
10	10	10	10	10	10	10	10	10
20	19	20	20	20	19	20	20	20
30	28	29	29	30	29	29	30	30
50	44	47	48	50	47	48	49	50
75	63	69	72	74	67	71	73	75
100	80	89	94	99	87	93	96	99
150	108	126	137	148	122	135	142	149
200	132	160	177	196	154	174	186	198
250	152	190	215	244	182	211	229	246
300	169	217	251	291	207	246	270	295
400	196	265	318	384	250	309	348	391
500	217	306	377	475	285	365	421	485
600	234	340	432	565	315	416	490	579
700	248	370	481	653	341	462	554	672
800	260	396	526	739	363	503	615	763
1,000	278	440	606	906	399	575	727	943
1,200	291	474	674	1067	427	636	827	1119
1,500	306	515	759	1297	460	712	959	1376
2,000	322	563	869	1655	498	808	1141	1785
2,500	333	597	952	1984	524	879	1288	2173
3,500	346	641	1068	2565	558	977	1510	2890
5,000	357	678	1176	3288	586	1066	1734	3842
7,500	365	710	1275	4211	610	1147	1960	5165
10,000	370	727	1332	4899	622	1193	2098	6239
25,000	378	760	1448	6939	646	1285	2399	9972
50,000	381	772	1491	8056	655	1318	2520	12455
75,000	382	776	1506	8514	658	1330	2563	13583
100,000	383	778	1513	8762	659	1336	2585	14227
250,000	384	782	1527	9248	662	1347	2626	15555
500,000	384	783	1532	9423	663	1350	2640	16055
1,000,000	384	783	1534	9512	663	1352	2647	16317
2,500,000	384	784	1536	9567	663	1353	2651	16478
10,000,000	384	784	1536	9594	663	1354	2653	16560
100,000,000	384	784	1537	9603	663	1354	2654	16584
300,000,000	384	784	1537	9603	663	1354	2654	16586

[†] Copyright, The Research Advisors (2006). All rights reserved.

vi. Instrumen Kajian

Menurut Mohd Majid (1990) menyatakan bahawa subjek yang banyak serta kedudukan yang berjauhan antara kajian, memerlukan alat kajian yang dapat mengurangkan perbelanjaan, masa dan tenaga bagi pengumpulan data. Maka dengan itu, dalam kajian ini pengkaji telah menggunakan satu set borang soal selidik untuk mengumpul data responden ketika hari bekerja. Satu set soalan sebanyak dua (2) muka surat (Rujuk Lampiran – contoh soal selidik) yang mengandungi 6 soalan profil responden dan 23 soalan maklum balas berkaitan persepsi pelanggan terhadap tahap kebersihan premis makanan yang diadakan selama dua (2) hari iaitu pada hari Rabu dan Khamis, 20 Mac 2013 dan 21 Mac 2013 di sekitar kawasan pejabat, kolej, perumahan dan lain-lain di Bandar Tun Razak.

Dalam borang soal selidik ini mengandungi enam (6) bahagian iaitu Bahagian A: Maklumat Asas Responden, Bahagian B: Kebersihan Makanan, Bahagian C: Kebersihan dan Keselamatan Persekitaran, Bahagian D: Amalan dan Perilaku Pekerja, Bahagian E: Kebersihan Peralatan, dan Bahagian F: Lain-lain.

Bahagian A

Bahagian A adalah soalan-soalan berkaitan maklumat asas responden iaitu mengenai jantina, umur, lokasi tempat tinggal, status, pekerjaan serta kekerapan makan di luar dalam seminggu. Bahagian ini adalah untuk melihat korelasi antara maklumat ini dengan kecenderungan dan persepsi mereka dalam memilih premis makanan yang ingin dikunjungi.

Bahagian B

Bahagian B pula merangkumi soalan dan kenyataan mengenai aspek kebersihan makanan di premis yang pernah dikunjungi. Di dalam bahagian ini antara lain mengemukakan soalan mengenai pemilihan di antara aspek kebersihan atau pun kualiti rasa makanan, adakah makanan yang bersih menjadi tarikan pelanggan, kebersihan makanan atau lokasi menjadi pilihan utama, jaminan kebersihan makanan melalui penggunaan bahan-bahan yang segar serta kepentingan sijil penarafan oleh pihak berkuasa dalam menggambarkan tahap kebersihan premis. Kesemuanya mengandungi lima (5) soalan yang perlu dijawab oleh responden.

Bahagian C

Dalam bahagian ini, lima (5) soalan ditanyakan berkisar mengenai kebersihan dan keselamatan persekitaran premis makanan. Bahagian ini spesifik untuk mengukur persepsi pelanggan terhadap premis makanan yang pernah mereka kunjungi. Antara lain, soalan yang ditanyakan adalah mengenai keadaan lantai premis, langkah-langkah kawalan makhluk perosak, tandas, tumpahan dan sisa makanan di atas meja serta adakah responden bersetuju jika semua premis makanan yang pernah mereka kunjungi adalah bersih.

Bahagian D

Bahagian D adalah soal selidik mengenai amalan dan perilaku pekerja di sesebuah premis makanan. Soalan adalah berkisar tentang pengendali makanan itu sendiri adakah mereka berpakaian bersih, berkuku pendek, memakai penutup kepala, tidak merokok serta mengendali makanan secara *hygienic* dengan menggunakan peralatan yang sesuai. Terdapat lima (5) soalan juga yang perlu dijawab oleh responden.

Bahagian E

Selain daripada itu, Bahagian E pula menekankan mengenai kebersihan peralatan yang digunakan sama ada ia disimpan di tempat yang tertutup dan terhindar daripada habuk dan kotoran, adakah pengusaha makanan menggunakan pinggan mangkuk yang telah retak, makanan yang terhidang di kaunter ditutup atau tidak serta penggunaan kain pengelap meja, pinggan mangkuk serta tangan yang berasingan. Bahagian ini juga mengandungi lima (5) soalan untuk dijawab.

Bahagian F

Bahagian terakhir ini pula adalah tiga (3) soalan yang berkisar mengenai persepsi pelanggan terhadap penguatkuasaan dan peranan DBKL dalam isu kebersihan premis makanan selain daripada penguatkuasaan pemberian gred yang bersesuaian kepada setiap premis makanan bagi menjamin ia sentiasa di tahap yang memuaskan.

vii. Kaedah Pemarkatan

Semua soalan di Bahagian A adalah berbentuk pilihan yang telah disenaraikan di mana responden hanya perlu menandakan satu sahaja di kotak yang disediakan bersesuaian dengan diri mereka mengenai jantina, umur, lokasi tempat tinggal, status, pekerjaan serta kekerapan makan di luar dalam seminggu.

Manakala soalan daripada Bahagian B sehingga F adalah berbentuk skala Likert iaitu 1 hingga 4 untuk menentukan tahap persepsi pelanggan terhadap tahap kebersihan premis makanan di Bandar Sri Permaisuri ini.

Item-item ini akan memberi gambaran positif atau negatif, bagi item yang memberi gambaran positif ialah nilai terendah 1 bermaksud “sangat tidak setuju”, nilai 2 bermaksud “tidak setuju”, nilai 3 bermaksud “setuju”, dan nilai 4 bermaksud “sangat setuju”. Manakala item yang memberi gambaran negatif pula ialah nilai yang ditetapkan adalah bersongsangan dengan nilai bagi item positif seperti yang digambarkan dalam jadual di bawah:

Jadual 1.6.1 : Pemarkatan item positif dan negatif

Jawapan	Item positif	Item Negatif
Sangat Setuju	4	1
Setuju	3	2
Tidak Setuju	2	3
Sangat Tidak Setuju	1	4

Dalam soal selidik ini, hanya terdapat 1 item negatif iaitu item yang bernombor B1. Manakala item yang selebihnya adalah positif.

viii. Kesahan dan Kebolehpercayaan

Mohd. Majid Konting (1990), menyatakan bahawa kesahan ini penting untuk menentukan sejauh mana alat ukur data tersebut dapat mengukur data yang sepatutnya diukur. Tuckman (1978), menghujahkan bahawa kesahan ujian menggambarkan sejauhmana ujian tersebut dapat mengukur yang sepatutnya diukur. Kesahan dalam penyelidikan ini adalah berteraskan pada soal selidik yang pernah digunakan dalam tesis Liang, Liu, and Tsai (2007). Sebelum menggemukakan soal selidik, pengkaji telah melantik merujuk soalan-soalan yang telah dibangunkan kepada

Penyelia daripada Jabatan Kesihatan dan Persekitaran DBKL, Parlimen Bandar Tun Razak untuk menyemak item-item yang terdapat dalam soal selidik. Penyelia telah banyak membantu mengukuhkan proses untuk mendapatkan kesahan alat instrumen tersebut berdasarkan kepada pengalaman beliau dalam hal ehwal penguatkuasaan premis makanan di bawah tanggungjawab beliau.

Mohd Majid Konting (1990) mendapati bahawa kebolehpercayaan adalah suatu alat kajian yang boleh mempertingkatkan kebolehpercayaan sesuatu pernyataan item yang tepat dan jelas, item-item yang digunakan adalah jelas dan tepat, mewujudkan keseragaman pada setiap item, arahan setiap item adalah jelas, ringkas dan padat. Malah pastikan juga bahawa soal selidik ini dapat mengelak daripada gangguan semasa subjek menjawab ujian ini.

Jadual 1.6.2 : Agihan Item Soal Selidik

<u>Bahagian Soalan</u>	<u>No. item</u>	<u>Jumlah Item</u>
A) Maklumat Asas Responden	1, 2, 3, 4, 5, 6	6
B) Kebersihan Makanan	1, 2, 3, 4, 5	5
C) Kebersihan dan Keselamatan Persekitaran	6, 7, 8, 9, 10	5
D) Amalan dan Perilaku Pekerja	11, 12, 13, 14, 15	5
E) Kebersihan Peralatan	16, 17, 18, 19, 20	5
F) Lain-lain	21, 22, 23	3

*item bernombor B1 adalah item negatif

Kebolehpercayaan dalam kajian ini secara keseluruhan ialah .907 selepas melakukan kajian rintis terhadap 30 orang responden. Mohd Majid Konting (1990) menyatakan bahawa pekali kebolehpercayaan yang melebihi daripada .60 sering digunakan dalam penyelidikan. Seterusnya ialah agihan item dalam soal selidik. Mengenai kesahan alat ukur bagi dua aspek iaitu merancang dan kawalan dalaman, kedua-dua aspek di ukur menggunakan Cronbach Alpha. Nilai kebolehpercayaan kajian rintis adalah rendah sedikit iaitu .907 berbanding dengan kajian sebenar iaitu .912.

Jadual 1.6.3 : Perbandingan Nilai Kebolehpercayaan Kajian Rintis dengan Kajian Sebenar

<u>Bahagian</u>	<u>Jumlah Item</u>	<u>Nilai Cronbach Alpha</u>	
		Kajian Rintis	Kajian Sebenar
B) Kebersihan Makanan	5	0.660	0.600
C) Kebersihan dan Keselamatan Persekitaran	5	0.752	0.857
D) Amalan dan Perilaku Pekerja	5	0.858	0.868
E) Kebersihan Peralatan	5	0.869	0.888
F) Lain-lain	3	0.763	0.832
Keseluruhan	23	0.907	0.912

ix. Tatacara Kajian

Tatacara kajian merupakan prosedur atau langkah-langkah yang perlu diambil perhatian dalam setiap penyelidikan untuk melihat perkembangan kajian dari awal sehinggalah kajian tamat. Dalam tatacara penyelidikan ini

banyak melibatkan tentang proses kajian. Peringkat pertama, pengkaji telah menyediakan kertas cadangan penyelidikan yang hendak dibuat dan seterusnya menyediakan borang soal selidik. Proses yang seterusnya adalah proses pengumpulan data, pengumpulan data memerlukan penyelidik mendapatkan kebenaran daripada pihak yang berkenaan seperti HUKM, pejabat-pejabat swasta, dan lain-lain premis yang dikunjungi untuk menjalankan kajian di agensi yang dipilih. Dalam kajian ini, soal selidik diedarkan kepada orang ramai yang berada di sekitar Bandar Tun Razak dan mengambil masa dua (2) hari untuk mengumpul data tersebut. Surat rasmi disertakan untuk meminta kebenaran dan menjelaskan tentang cara menjawab soalan tersebut.

x. Kajian Rintis

Satu kajian rintis telah dijalankan terhadap 30 orang awam di kawasan Bandar Tun Razak iaitu sehari sebelum soal selidik diedarkan bagi tujuan kajian yang sebenar. Penyelidikan ini telah mendapat kerjasama yang baik daripada orang ramai untuk mendapatkan jawapan soal selidik yang disediakan. Tujuan kajian rintis ini adalah untuk menguji tahap kebolehpercayaan instrumen yang akan digunakan dalam kajian sebenar nanti.

1.7 Susunatur Bab

Kajian ini telah disusunatur kepada lima (5) Bab yang menerangkan secara keseluruhan bermula dari perancangan, pelaksanaan sehinggalah keputusan kajian.

Bab 1 adalah mengenai Pengenalan yang menjelaskan secara terperinci mengenai latar belakang, pernyataan masalah, matlamat dan objektif kajian, skop kajian, kepentingan kajian, metodologi kajian dan susunatur bab. Di dalam bab Pengenalan ini menerangkan secara jelas mengenai fokus utama kajian ini dijalankan, kaedah dan metod bagaimana tajuk kajian dipilih secara lebih mendalam.

Di dalam Bab 2 pula iaitu Sorotan Literatur, terdapat hasil-hasil kajian yang dirujuk yang dijadikan sumber dan asas kepada tajuk kajian dari segi artikel jurnal, artikel suratkhbar dan majalah, dokumen kerajaan, kertas kajian serta internet dan disenaraikan satu-persatu. Ketiga-tiga sumber primer, sekunder dan tertier digunakan bagi membantu kajian ini dijalankan.

Manakala Bab 3 membincangkan tentang Kajian Kes yang merangkumi pengenalan, latar belakang, tahap pembangunan, latar belakang isu serta rumusan. Bab ini lebih khusus dan menjurus kepada tajuk kajian yang dicadangkan untuk dijalankan. Turut terdapat penjelasan mengenai bagaimana isu utama telah dikenaplasti seterusnya membolehkan kajian dijalankan di kawasan yang telah dipilih berdasarkan isu, aduan dan maklumat-maklumat lain yang berkaitan.

Sementara itu, Bab 4 pula menerangkan mengenai Analisa Kajian di mana maklumat mengenai pengenalan, demografi responden, analisa dapatan, perbincangan dapatan seterusnya rumusan. Bab ini adalah antara bab terpenting di dalam laporan ini yang memperincikan mengenai setiap keputusan yang diperolehi hasil maklumbalas orang awam yang telah menjawab soal selidik yang

telah diedarkan kepada mereka. Daripada hasil dapatan ini jugalah yang dapat menentukan secara total akan tahap kebolehpercayaan soal selidik yang telah dibangunkan oleh pengkaji.

Bab yang terakhir iaitu Bab 5 adalah mengenai Kesimpulan dan Cadangan. Ia merangkumi pengenalan, pencapaian matlamat dan objektif, cadangan penambahbaikan, limitasi kajian, cadangan untuk kajian lanjutan serta kesimpulan. Bab ini menyimpulkan secara keseluruhan mengenai kajian ini berdasarkan keputusan yang telah dianalisa oleh pengkaji. Bab ini juga antara intipati utama yang boleh memberi panduan kepada beberapa pihak yang terlibat dalam kajian ini khususnya pihak DBKL untuk membuat penambahbaikan dalam perkhidmatan mereka.

BAB DUA

SOROTAN LITERATUR

2.1 Pengenalan

Bab ini akan membincangkan beberapa kajian-kajian lepas yang berkaitan dengan amalan pengukuran keberkesanan menggunakan teori-teori berkaitan persepsi, kesedaran dan kepuasan orang ramai atau pelanggan. Disamping itu juga pendekatan menggunakan beberapa model yang disarankan oleh pengkaji terdahulu turut digunakan dalam kajian ini. Pelbagai isu akan diutarakan dalam kajian lepas yang berkaitan dengan persepsi, kesedaran dan kepuasan orang ramai terhadap sesuatu program di samping mengenalpasti sifat-sifat sesuatu perkhidmatan/program dan peranan perancangan di dalam menentukan kejayaan sesuatu program. Teori – teori dan model yang digunapakai dapat dijadikan panduan bagi mengaitkan sejauh mana dapatan kajian menyokong teori – teori sedia ada berkaitan persepsi, kesedaran dan kepuasan orang ramai terhadap pengukuran tahap kebersihan premis makanan di Bandar Sri Permaisuri.

Sebuah organisasi seperti DBKL yang ingin terus relevan, maju dan berkembang sebagai pengawal kepada sebuah bandaraya memerlukan suatu pelaksanaan program dan penawaran perkhidmatan yang bermutu, berkesan dan berguna yang mana ianya bukan lagi satu pilihan tetapi lebih merupakan satu kemestian. Semakin maju sesebuah negara dalam dunia yang semakin mengecil ini, pelanggan semakin cenderung meminta program dan perkhidmatan yang lebih baik dan berkesan, tidak kira dari syarikat-syarikat sektor swasta mahupun agensi - agensi Kerajaan.

2.2 Sumber Literatur

2.2.1 Artikel Jurnal

Persepsi ialah proses dimana manusia memilih, menerima, menyelaras dan menterjemahkan maklumat daripada persekitaran mereka (Schermerhorn, Hunt & Osborn). Persepsi manusia menjurus kearah realiti di mana minda manusia dipengaruhi oleh situasi semasa bergantung kepada pendedahan tentang sesuatu keadaan. Terdapat pelbagai faktor yang mempengaruhi persepsi, antaranya ialah:

- Konteks situasi iaitu persepsi hasil daripada pembentukan fizikal;
- pembentukan sosial dan pembentukan organisasi;
- Ciri –ciri penerima iaitu keterampilan dan tingkah laku; dan
- Ciri –ciri pemberi seperti keperluan, pengalaman, nilai, tingkah laku dan personaliti.

Selain daripada itu, teori Gregory (1970) mempertikaikan tentang persepsi sebagai teori konstruktif yang bergantung kepada pemprosesan dari peringkat atas ke bawah. Bagi Gregory, persepsi merangkumi apa yang kita lihat dan mencuba untuk membuat satu tanggapan terbaik. Berkaitan dengan keutamaan yang diberikan kepada pengetahuan dan pengalaman lampau, Gregor mempertikaikan keruncingan yang timbul di dalam persepsi seseorang. Apabila kita melihat sesuatu, kita membina jangkaan persepsi yang mana dipengaruhi oleh pengetahuan kita tentang perkara tersebut. Tanggapan yang dibuat acapkali menjurus kearah sesuatu yang betul atau tepat. Walaubagaimanapun, dalam beberapa situasi, jangkaan persepsi boleh ditentukan berdasarkan masa dan tarikh data yang kita jangkakan.

Menurut Ibrahim & Rosli (2005), telah menerangkan tentang penyemakan keberkesanan sesuatu program oleh pihak pengurusan amat penting bagi

mengukur sesuatu objektif samaada tercapai atau sebaliknya. Pihak pengurusan berperanan mengemukakan hasil laporan keberkesanan untuk memberi gambaran tentang kekuatan program yang menjadi asas pada masa depan dan kelemahan yang perlu diperbetulkan.

2.2.2 Artikel Suratkhbar dan Majalah

“Saya tidak berapa mengambil kira, soal kebersihan di sini kerana saya yakin makanan dijual bersih dan setakat ini belum pernah mengalami apa-apa sakit. Lagipun, sudah menjadi perkara biasa gerai makan kotor,” katanya. Ini adalah pendapat salah seorang pelanggan yang ditemui di sekitar Bandaraya Kuala Lumpur seperti yang dilaporkan dalam Harian Metro (2011).

Menurut Datuk Dr. Aziz Jamaludin Mhd Tahir (2012), makanan memberikan tenaga dan meninggalkan pengaruh kepada kehidupan. Selain menjamin kelangsungan hidup, membantu proses pertumbuhan, mengekalkan kesihatan, makanan membantu memperkembangkan kecerdasan emosi dan psikologi. Jika mengambil makanan daripada sumber tidak halal, ia turut menggugat kesihatan mental misalnya dengan meminum arak, kandungan alkohol akan menyebabkan pemikiran tidak stabil.

Laporan Utusan Malaysia (2011) mengetengahkan mengenai isu beberapa buah restoran telah ditutup ekoran tahap kebersihan tidak memuaskan. Walaupun tindakan keras sering dikenakan ke atas beberapa premis menjual makanan di ibu negara kerana kotor, namun ia nampaknya gagal menyedarkan segelintir pengusaha lain yang memandang remeh isu kebersihan.

Ia terbukti apabila lima buah lagi restoran diarahkan tutup selama seminggu oleh Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (DBKL) bermula hari ini

kerana kotor manakala dua buah lagi dikenakan kompaun dalam operasi di Taman Maluri, Cheras.

Apatah lagi statistik menunjukkan sehingga bulan November tahun ini, sebanyak 376 buah kedai telah menerima notis penutupan daripada DBKL. Dalam tempoh yang sama sebanyak 2,548 kompaun telah dikeluarkan.

2.2.3 Dokumen Kerajaan

Salah satu set peraturan yang perlu dipatuhi oleh penyedia atau pengusaha makanan ialah standard Prinsip Am Kebersihan Makanan. Prinsip Am Kebersihan Makanan menggariskan panduan menyeluruh bagi penyediaan makanan yang selamat. Di antara aspek yang dirangkumi dalam prinsip itu adalah kebersihan premis penyediaan makanan, kebersihan luaran iaitu bebas daripada semak yang menggalakkan pembiakan haiwan atau binatang perosak seperti tikus. Kebersihan dalaman pula ialah tidak mempunyai jubin yang retak, mempunyai tempat simpanan bahan mentah berasingan dengan makanan yang siap dimasak.

Sayur-sayuran dan buah-buahan harus disimpan berasingan daripada bahan mentah berasaskan haiwan seperti daging, telur dan ayam. Aspek lain ialah latihan kesedaran kebersihan bagi pekerja. Kebersihan pekerja ialah dengan memakai topi, apron dan kuku tangan sentiasa pendek tanpa cincin (Kementerian Pendidikan Malaysia dan Kementerian Kesihatan Malaysia, 1989).

2.2.4 Kertas Kajian

Menurut Abu Bakar Hashim & Noraini Azuani bt Yusoff (2006), beberapa kelemahan dalam kebersihan makanan dan perkhidmatan yang dijalankan oleh pengusaha telah dikenalpasti, dan perlu diberi perhatian oleh pihak yang bertanggungjawab.

Manakala berdasarkan kajian Hanisah binti Elias (2009), terdapat korelasi positif antara tahap pengetahuan dan pemerhatian penggredan restoran semasa berada di premis makanan. Secara keseluruhan, responden prihatin terhadap tahap kebersihan makanan serta kaitannya dengan penggredan kebersihan premis makanan.

Seung Ah Yoo (2012) pula mengatakan item kebersihan premis makanan, keadaan tandas premis, dan amalan pekerja mempunyai hubungan yang positif terhadap tahap kepuasan pelanggan ke atas premis tersebut. Amalan dan perilaku pengendali makanan serta kebersihan tandas premis mempunyai petunjuk yang sangat tinggi yang mempengaruhi persepsi pelanggan.

Pemilihan makanan yang salah boleh menyebabkan ketidakpuasan, sakit dan mungkin kematian. Walaupun kaedah ini dianggap primitif, ianya terbukti boleh membantu manusia untuk terus hidup (Aminah Abdullah, 2000). Dalam kehidupan manusia peringkat remaja dan belia berada pada puncak pertumbuhan fizikal. Mereka memerlukan bukan sahaja kadar nutrien yang tepat malah aspek-aspek lain yang berkaitan dengan makanan juga perlu diberi penilaian.

2.2.5 Internet

Dalam ulasan Shamsul BAR (2011) di dalam laman sesawang bisnesrestoran.com ada menyatakan satu perkara yang sangat penting untuk diberi perhatian penuh didalam perniagaan restoran adalah kebersihan. Kebersihan juga adalah strategi jangka panjang yang sering digunakan oleh banyak restoran untuk terus bersaing didalam industri. Rangkaian restoran antarabangsa McDonald's misalnya meletakkan QSC & V sebagai mantranya. QSC & V bermakna Quality, Service, Cleanliness & Value. Jika diterjemah ia bermakna Kualiti, Servis, Kebersihan dan Nilai. Pendekatan cara ini telah menjadikan McDonald's gergasi restoran yang terbesar didunia pada ketika ini.

2.3 Rumusan

Berdasarkan kepada kajian-kajian lepas yang telah dijalankan, persepsi masyarakat terhadap kebersihan masih lagi di tahap yang boleh ditingkatkan menerusi pelbagai program atau kempen yang dijalankan oleh pihak kerajaan, badan bukan kerajaan dan lain-lain. Ini bertujuan meningkatkan taraf hidup dan kualiti kesihatan masyarakat khususnya selain menunjukkan kepada dunia bahawa Malaysia juga mampu standing dengan negara-negara maju dalam aspek kebersihan. Ia juga bagi mengikis persepsi negatif masyarakat luar negara terhadap mentaliti masyarakat Malaysia dalam apa jua urusan yang dilakukan.

Manakala tahap kebersihan premis makanan di Malaysia juga perlu ditambahbaik dengan inisiatif pengusaha-pengusaha premis makanan dan mengubah halatuju untuk tidak bermotifkan keuntungan semata-mata sebaliknya lebih mengutamakan kesann jangka panjang terhadap perniagaan mereka dengan memberi lebih perhatian terhadap aspek kebersihan makanan mahupun persekitaran premis ini berdasarkan khidmat nasihat pihak yang berwajib.

BAB TIGA

KAJIAN KES

3.1 Pengenalan

Tafsiran dalam Akta Makanan 1983 mengenai premis adalah premis meliputi:

- Bangunan atau khemah atau struktur lain, kekal atau sebaliknya, kenderaan, pengangkutan, vesel atau pesawat udara; dan
- Lebu, tanah lapang, atau tempat peranginan awam atau basikal atau kenderaan yang digunakan untuk penyediaan, pengawetan, pembungkusan, penyimpanan, pengiriman, pengedaran atau penjualan makanan

Premis makanan pula adalah premis yang digunakan untuk penyediaan, pengawetan, pembungkusan, penyimpanan, pengiriman, pengedaran atau penjualan makanan atau pelabelan semula, pemprosesan atau pembaikan semula makanan.

Manakala “pengendali makanan” termasuklah mana-mana orang yang:

- terlibat secara langsung dalam penyediaan makanan;
- menyentuh makanan atau permukaan yang menyentuh makanan; dan
- mengendalikan makanan yang berbungkus atau tidak dibungkus, atau perkakas, dalam mana-mana premis makanan

Dan “penghuni” ertinya orang yang menjaga dan bertanggungjawab menjalankan, mengawas dan menguruskan perniagaan hari ke hari di premis makanan.

“tuan punya” ertinya mana-mana orang yang memiliki atau menjalankan perniagaan makanan, atau jika orang itu tidak dapat dikenal pasti, seseorang yang menjaga perniagaan makanan itu.

Dalam Perkara 15, Peraturan-peraturan Kebersihan Makanan 2009 ada dinyatakan mengenai kebersihan premis makanan di mana ia perlu:

- Berkeadaan baik, bersih dan kemas pada setiap masa
- Bebas daripada apa-apa timbunan kotak, tin, botol kosong, sampah atau apa-apa barang lain yang tidak berkaitan dengan urusan premis makanan untuk mengelakkan kemasukan dan menjadi sarang perosak
- Pembersihan premis makanan, membuang sisa makanan dan kotoran dijalankan sekurang-kurangnya sekali sehari
- Kemudahan yang secukupnya bagi pembersihan, penyahjangkitan dan penyimpanan perkakasan yang dibina daripada bahan tahan hakisan dan senang untuk dicuci.
- Ejen pencuci dan penyahjangkitan yang digunakan hendaklah dilabel secukupnya dan tidak disimpan dalam kawasan di mana makanan disimpan atau dikendalikan.
- Disediakan dan tersedia pada setiap masa bekalan ejen pencuci, penyahjangkitan dan alatan yang secukupnya untuk pembersihan tetap dan betul premis dan semua perkakasan

Berdasarkan kepada definisi dan peraturan-peraturan yang telah digariskan inilah pengkaji memilih untuk membuat kajian lebih terperinci ke atas persepsi pelanggan terhadap tahap kebersihan premis makanan di Bandar Sri Permaisuri.

3.2 Latar Belakang

Pengkaji telah merangka pertemuan dengan Pegawai Perubatan dan Kesihatan Kanan, Pejabat Kesihatan Parlimen Bandar Tun Razak, Jabatan Kesihatan dan Alam Sekitar, Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (DBKL) iaitu Dr. Nor Halizam binti Ismail untuk mendapatkan maklumat dan penerangan mengenai aktiviti penguatkuasaan terhadap premis-premis makanan di kawasan tanggungjawab beliau. Bahagian ini bertanggungjawab untuk menjalankan pemeriksaan ke atas premis-premis makanan seperti restoran, kantin sekolah, pusat penjaja, kilang makanan dan sebagainya.

Bahagian ini juga turut melakukan pemeriksaan daripada aspek kebersihan dan sanitasi ke atas premis-premis bukan makanan seperti tandas awam, bengkel, hotel dan kompleks membeli-belah yang terdapat di Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur umumnya, dan di Parlimen Bandar Tun Razak khususnya. Selain itu juga, bahagian ini turut berperanan sebagai urusetia untuk aduan-aduan yang berkaitan dengan masalah kesihatan. Jadual 3.2.1 di bawah menunjukkan jumlah pemeriksaan yang telah dijalankan ke atas premis makanan.

Jadual 3.2.1 : Statistik Jumlah Pemeriksaan Dijalankan ke atas Premis Makanan Bagi Tahun 2008 - 2012

Tahun				
2008	2009	2010	2011	2012
14,650	8,016	13,902	10,872	10,764

Aktiviti penilaian kedai makan dan restoran dibuat berdasarkan kepada empat (4) aspek utama iaitu pengendalian dann *hygiene* makanan, kebersihan pengendali makanan, sanitasi/kebersihan premis termasuk tandas dan struktur premis. Penetapan kategori pula dibuat mengikut jumlah markah penilaian di mana kategori A – jumlah markah penilaian 81 – 100, kategori B – 61 – 80 dan kategori C – 0 – 60.

Jadual 3.2.2: Perbandingan Kategori Kedai Makan/Restoran bagi Tahun 2008 - 2012

Tahun	Kategori A	Kategori B	Kategori C	Jumlah
2008	1278 (36.30%)	2229 (63.32%)	13 (0.38%)	3520 (100%)
2009	1575 (45.00%)	1853 (55.00%)	0 (0.00%)	3428 (100%)
2010	1975 (45.00%)	2413 (55.00%)	0 (0.00%)	4388 (100%)
2011	2665 (55.00%)	2181 (45.00%)	0 (0.00%)	4846 (100%)
2012	3392 (70.00%)	1454 (30.00%)	0 (0.00%)	4846 (100%)

Berdasarkan maklumat awal yang diterima, terdapat beberapa buah premis yang telah diarahkan untuk ditutup serta-merta ekoran daripada tahap kebersihan yang tidak memuaskan berdasarkan pemeriksaan dan operasi yang telah dijalankan. Operasi yang dimaksudkan adalah Operasi Sepadu Bersih (OSB) yang bermula pada tahun 2010 dan diteruskan sehingga kini. Tujuan utama operasi ini adalah menjalankan pemeriksaan ke atas premis makanan seperti kedai makan/restoran, gerai dan penjaja dan mengenalpasti kesalahan-kesalahan yang dilakukan oleh pemilik/pengusaha serta mengambil tindakan penguatkuasaan serta-merta. Pemeriksaan adalah daripada aspek sanitasi dan kebersihan.

Selain itu, pihak Jabatan Kesihatan DBKL turut menjalankan Operasi Penutupan Kedai Makanan/Restoran bagi memberi peringatan kepada pengusaha agar tidak memandang remeh aspek-aspek sanitasi dan kebersihan. Penutupan dilakukan selama dua (2) minggu bagi memberi masa kepada pengusaha agar memperbaiki atau membersihkan premis makanan mereka. Jika didapati segala kesalahan telah diperbetulkan, pengusaha boleh meminta agar dilakukan pemeriksaan. Jika jabatan berpuashati dengan tindakan pembetulan, maka jabatan boleh membuka semula kedai makan/restoran tersebut tanpa menunggu sehingga dua (2) minggu. Jadual 3.2.3 di bawah menunjukkan statistik hasil operasi yang dijalankan.

Jadual 3.2.3: Hasil Operasi bagi Tahun 2011 dan 2012

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

Walaupun angka premis makanan yang berkategori baik meningkat dari tahun ke tahun serta bilangan premis makanan ditutup akibat tidak mementingkan aspek kebersihan dan sanitasi di premis mereka, tetapi jumlah yang masih ada inilah walaupun sedikit perlu diberi perhatian serius demi kebaikan semua. Justeru, berdasarkan statistik ini jugalah, pengkaji berminat untuk mendapatkan sendiri persepsi orang ramai terhadap isu dan kes berkaitan tahap kebersihan premis makanan ini bagi menilai sejauhmana keberkesanan operasi dan usaha-usaha yang telah dilakukan oleh pihak DBKL khususnya.

3.3 Tahap Pembangunan dan lain-lain

Kajian ini telah dijalankan selama dua (2) minggu bermula dari 18 Mac 2013 sehingga 31 Mac 2013 dengan kawasan Bandar Sri Permaisuri menjadi lokasi pilihan. Kajian yang dijalankan adalah dengan kerjasama pihak Dewan Bandaraya Kuala Lumpur bagi membantu memberikan maklumat diperlukan sepanjang tempoh kajian.

Minggu pertama kajian iaitu di antara 18 Mac 2013 sehingga 24 Mac 2013 adalah merupakan minggu perancangan serta pelaksanaan kajian. Berikut adalah perjalanan aktiviti sepanjang tempoh yang dinyatakan:

Jadual 3.3.1: Tahap Pembangunan Kajian Pada Minggu Pertama							
Aktiviti/Tarikh	18/03	19/03	20/03	21/03	22/03	23/03	24/03
Taklimat DBKL	→						
Draf masalah kajian	→						
Penyediaan soal selidik		→					
Sertai Ops			→				
Edar borang soal selidik			→	→			
Ekstrak data					→	→	→

Manakala pada minggu kedua kajian yang berlangsung di antara 25 Mac 2013 sehingga 31 Mac 2013 adalah berkisar tentang penulisan laporan mengenai kajian secara menyeluruh berdasarkan data-data yang telah dikutip melalui soal selidik yang telah dijalankan dan menganalisa dapatan menggunakan perisian *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)* versi 16.0.

3.4 Latar Belakang Isu

Isu yang ingin dikaji di dalam kajian ini adalah mengenai persepsi, tahap kebersihan premis makanan serta keberkesanan aktiviti penguatkuasaan yang dijalankan oleh pihak DBKL. Ketiga-tiga aspek ini dilihat mempunyai perkaitan antara satu sama lain yang menjurus kepada tajuk kajian iaitu mengenalpasti persepsi pelanggan terhadap tahap kebersihan premis makanan di Bandar Sri Permaisuri.

Dewasa ini sering diperkatakan mengenai banyak premis makanan yang kotor serta tidak menepati standard yang ditetapkan oleh peraturan kebersihan premis yang telah digariskan oleh kerajaan. Seringkali juga dikhabarkan di media elektronik mahupun media massa mengenai kejadian keracunan makanan yang disebabkan oleh pengabaian terhadap kebersihan oleh pengendali makanan.

Oleh yang demikian, kajian ini dijalankan untuk mengenalpasti dengan lebih mendalam mengenai isu kebersihan premis makanan ini serta perkaitannya dengan kesedaran orang awam terhadap kebersihan, amalan pengendali makanan yang tidak mematuhi peraturan serta tindakan pihak penguatkuasa DBKL dalam menangani isu ini agar tidak terus memburukkan lagi keadaan.

3.5 Rumusan

Dengan wujudnya kajian terhadap kes yang dinyatakan, diharapkan dapat membantu pihak DBKL dalam mendapatkan pandangan orang awam mengenai keberkesanan aktiviti dan tindakan mereka selain menyampaikan mesej kepada pengusaha premis makanan tentang tahap kebersihan premis mereka berdasarkan pengalaman yang dialami oleh pelanggan itu sendiri.

Kajian terhadap kes ini juga boleh dijadikan kayu pengukur terhadap sikap dan kesedaran orang awam mengenai kebersihan juga. Generasi muda zaman moden ini menghadapi pelbagai masalah sosial dan kesihatan. Kesihatan individu harus dititikberatkan agar generasi muda sentiasa sihat dan seterusnya memiliki otak yang cerdas (Teoh Mei Lee, 2002). Adalah menjadi hasrat kerajaan dan kementerian pendidikan bagi mewujudkan manusia yang seimbang sama ada dari segi fizikal, sosial, mental dan rohani. Maka aspek penting ini iaitu makanan dan pemakanan di setiap kolej institusi pengajian perlu diberi perhatian oleh semua pihak yang berkenaan.

BAB EMPAT

ANALISA KAJIAN

4.1 Pengenalan

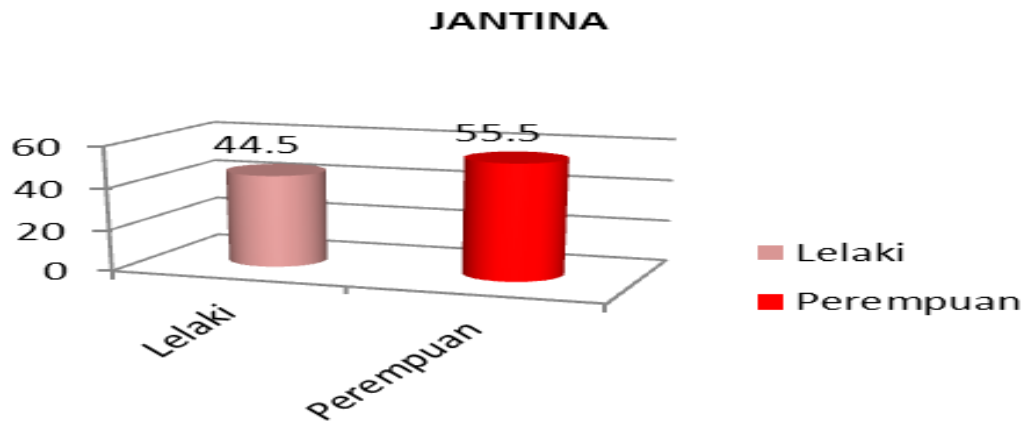
Bab ini bertujuan untuk menginterpretasi data dan mengemukakan keputusan kajian berteraskan soalan-soalan kajian yang telah digubal. Analisa data dijalankan mengikut urutan soalan kajian. Soalan-soalan kajian dalam penyelidikan ini dijawab berpandukan statistik deskriptif dan inferential. Data-data yang berkaitan dengan latar belakang responden dibentangkan dalam bentuk deskriptif dengan menggunakan kekerapan dan peratusan untuk memberikan gambaran jelas mengenai latar belakang responden. Manakala data-data mengenai aspek-aspek berkaitan kebersihan premis dibentangkan dalam bentuk skor min dan korelasi dengan setiap item.

4.2 Demografi Responden

Analisis latar belakang responden telah dilakukan ke atas 384 responden yang telah di pilih iaitu melibatkan orang ramai atau pelanggan yang pernah mengunjungi premis makanan di Bandar Sri Permaisuri. Analisis ini dibahagikan mengikut ciri-ciri latar belakang seperti kategori jantina, umur, lokasi tempat tinggal, status, pekerjaan dan kekerapan makan di luar dalam seminggu. Penyelidikan ini akan menerangkan hasil kajian berdasarkan objektif kajian dan analisis data yang diperolehi daripada 384 orang responden seperti yang telah dijelaskan.

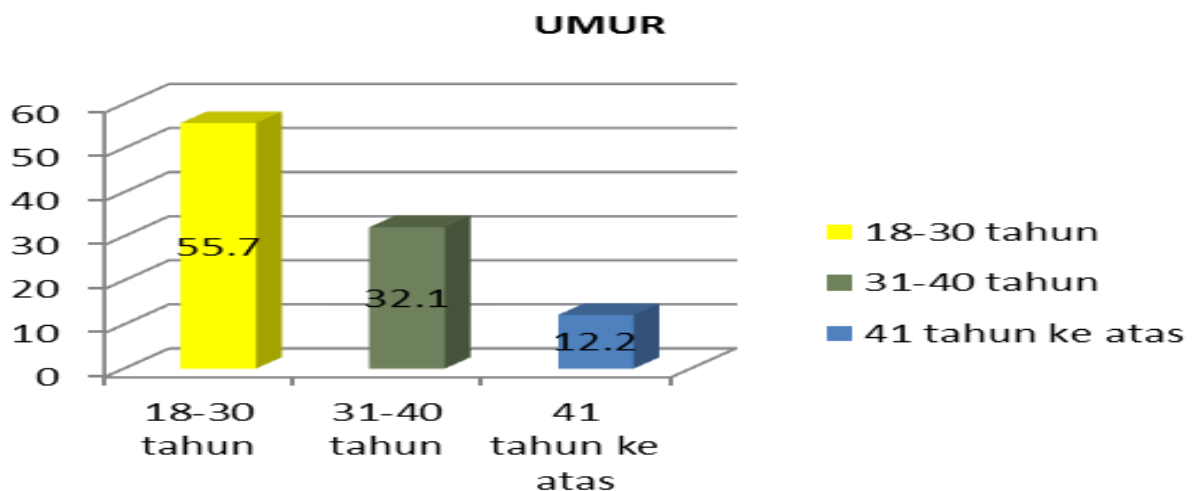
Sebanyak 55.5% daripada keseluruhan responden adalah wanita manakala 44.5% pula adalah lelaki. Hal ini menunjukkan bahawa bilangan responden perempuan adalah melebihi 11% daripada bilangan responden lelaki (rujuk rajah 4.2.1)

Rajah 4.2.1 : Perbandingan peratusan responden lelaki dan wanita.



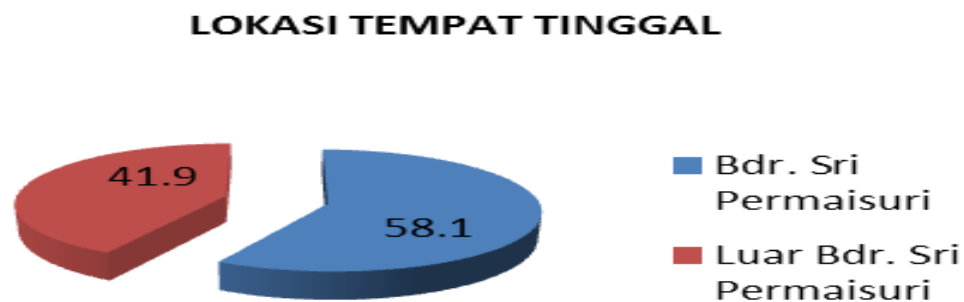
Daripada segi umur pula, 55.7% terdiri daripada responden yang berumur dalam lingkungan 18-30 tahun mewakili sejumlah 214 orang. 32.1% pula adalah responden yang berumur di antara 31-40 tahun seramai 123 orang dan selebihnya iaitu 12.2% adalah mereka yang berumur 41 tahun dan ke atas seramai 47 orang (rujuk rajah 4.2.2).

Rajah 4.2.2 : Peratusan umur responden mengikut kategori.



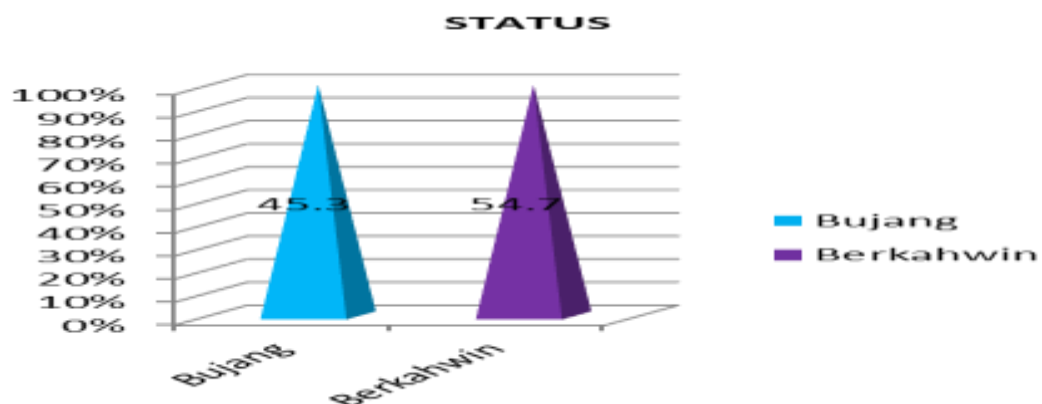
Maklumat asas yang ketiga mengenai responden adalah berkenaan lokasi tempat tinggal. 58.1% responden merupakan penduduk Bandar Sri Permaisuri sendiri mewakili 223 orang manakala 41.9% adalah mereka yang tinggal di luar Bandar Sri Permaisuri tetapi bekerja, belajar atau mengunjungi Bandar Sri Permaisuri untuk urusan lain iaitu seramai 161 orang (rujuk rajah 4.2.3).

Rajah 4.2.3 : Peratusan lokasi tempat tinggal responden.



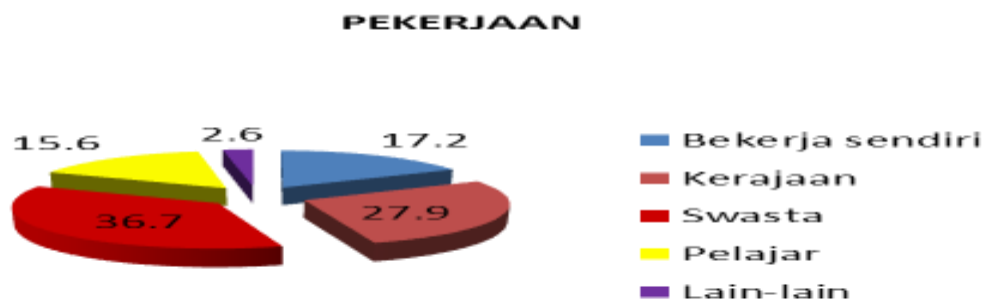
Daripada 384 responden, 54.7% telah berkahwin merujuk kepada seramai 210 orang manakala 45.3% lagi masih bujang mewakili seramai 174 orang responden (rujuk rajah 4.2.4)

Rajah 4.2.4 : Peratusan status responden.



Manakala peratusan pekerjaan responden menunjukkan responden yang merupakan pekerja swasta mewakili peratusan tertinggi iaitu 36.7% iaitu seramai 141 orang. 27.9 % pula adalah kakitangan kerajaan mewakili jumlah 107 orang, 17.2% adalah mereka yang bekerja sendiri membawa pemberat seramai 66 orang, 15.6% terdiri daripada pelajar iaitu seramai 60 orang dan 2.6% lagi adalah dalam kategori lain-lain yang antara lainnya adalah suri rumah iaitu seramai 10 orang (rujuk rajah 4.2.5) seperti di bawah.

Rajah 4.2.5 : Peratusan pekerjaan responden.



Daripada kajian ini juga didapati 47.1% responden makan di luar sebanyak 4-7 kali dalam seminggu iaitu seramai 181 orang, 45.6% iaitu mewakili 175 orang pula makan di luar sebanyak 1-3 kali dan 7.3% lagi dalam kategori lain-lain (rujuk rajah 4.4.6).

Rajah 4.2.6 : Peratusan kekerapan makan di luar/minggu.



4.3 Analisa Dapatan

Berikut adalah analisa dapatan kajian mengikut bahagian:

Bahagian B

Jadual 4.3.1 : Analisa dapatan Bahagian B			
Item	Min	% Bersetuju	% Tidak Bersetuju
aspek kebersihan makanan adalah kurang penting berbanding kualiti rasa makanan	1.3255	100	-
premises makanan mempunyai sijil penarafan menggambarkan tahap kebersihan makanan	3.1797	85	15
penggunaan bahan-bahan masakan yang segar menjamin kebersihan makanan	3.4375	91	9
makanan yang bersih menjadi tarikan pelanggan	3.5521	95	5
kebersihan makanan adalah lebih penting daripada lokasi premis makanan	3.224	85	15
Keseluruhan	2.944	-	-

Berdasarkan kepada jadual di atas, item B1 adalah item bersifat negatif yang mana sangat tidak setuju memberi nilai paling besar yang menunjukkan bahawa 100% responden mementingkan aspek kebersihan lebih daripada kualiti rasa makanan. Jadual ini menggabungkan sangat tidak setuju dan tidak setuju serta setuju dan sangat setuju bagi menunjukkan lebih jelas mengenai peratusan bersetuju dan tidak bersetuju. Dengan skor min 1.3255 iaitu lebih menghampiri

skala 1 adalah merujuk kepada skala sangat tidak setuju. Item B2 pula menunjukkan skor min 3.1797 yang menghampiri skala setuju iaitu 85% responden bersetuju terhadap kenyataan premis makanan yang mempunyai sijil penarafan menggambarkan kebersihan premis. Manakal 15% lagi tidak bersetuju dengan kenyataan ini.

Item B3 menunjukkan skor min 3.4375 yang menghampiri skala setuju di mana 91% bersetuju dengan kenyataan penggunaan bahan yang segar menjamin kebersihan makanan. Selebihnya sebanyak 9% tidak bersetuju dengan kenyataan yang diberikan. Item B4 pula dengan skor min 3.5521 menghampiri skala sangat setuju dengan kenyataan makanan yang bersih menjadi tarikan pelanggan di mana seramai 95% telah bersetuju manakal 5% lagi sebaliknya. Dan item B5 dengan nilai skor min 3.224 menghampiri skala setuju iaitu 85% bersetuju dan 15% lagi tidak bersetuju dengan kenyataan kebersihan makanan lebih penting daripada lokasi premis makanan.

Secara keseluruhan, Bahagian B ini memperoleh nilai skor 2.944 menghampiri skala setuju dengan kebersihan makanan adalah penting.

Bahagian C

Jadual 4.3.2 : Analisa dapatan Bahagian C			
Item	Min	% Bersetuju	% Tidak Bersetuju
saya mendapati lantai premis makanan yang dikunjungi sentiasa bersih	2.888	72	28
saya mendapati langkah-langkah kawalan makhluk perosak telah dilaksanakan	2.7188	63	37
saya mendapati tumpahan dan sisa makanan di meja makan sentiasa dibersihkan dengan segera	2.8438	71	29
saya mendapati kesemua premis makanan yang dikunjungi adalah bersih	2.6953	60	40
saya mendapati tandas di seetiap premis makanan selesa digunakan	2.474	48	52
Keseluruhan	2.724	-	-

Bahagian C iaitu pernyataan mengenai keadaan kebersihan dan keselamatan persekitaran premis yang pernah dikunjungi menunjukkan skor min 2.888 bagi C1 yang menghampiri skala setuju di mana 72% bersetuju dengan kenyataan lantai premis yang dikunjungi adalah bersih manakala 28% tidak bersetuju. Item C2 pula memperoleh skor min 2.7188 menghampiri skala setuju iaitu 63% bersetuju dan 37% lagi tidak bersetuju dengan kenyataan bahawa premis makanan ada melaksanakan langkah kawalan makhluk perosak di premis mereka.

Manakala item C3 dengan skor min 2.8438 iaitu 71% bersetuju dan 29% lagi tidak bersetuju dengan kenyataan tumpahan dan sisa makanan di meja makan sentiasa dibersihkan segera. Item C4 dengan skor min 2.6953 juga menghampiri skala setuju di mana 60% bersetuju dan 40% tidak bersetuju dengan kenyataan kesemua premis makanan yang dikunjungi adalah bersih.

Dan item C5 dengan skor min 2.474 lebih menghampiri skala tidak setuju iaitu 48% bersetuju dan 52% tidak bersetuju bahawa tandas di premis makanan selesa untuk digunakan. Skor min keseluruhan adalah 2.724 iaitu masih lagi di tahap bersetuju dan berpuas hati dengan tahap kebersihan dan keselamatan persekitaran premis yang pernah dikunjungi.

Bahagian D

Jadual 4.3.3 : Analisa dapatan Bahagian D			
Item	Min	% Bersetuju	% Tidak Bersetuju
saya mendapati pengendali makanan berkuku pendek dan bersih	2.9427	79	21
saya mendapati pengendali makanan berpakaian kemas dan bersih	2.9792	80	20
saya mendapati pengendali makanan memakai penutup kepala	2.6432	56	44
saya mendapati pengendali makanan tidak merokok semasa penyediaan makanan	3.0234	83	17
saya mendapati pengendali makanan mengendali makanan secara hygenic seperti menggunakan senduk, penyepit, sarung tangan dan lain-lain	3.0052	79	21
Keseluruhan	2.919	-	-

Analisa dapatan bagi Bahagian D iaitu amalan dan perilaku pekerja memperoleh skor min keseluruhan sebanyak 2.919 menghampiri skala setuju. Item D1 mendapat skor min 2.9427 menghampiri skala setuju di mana 79% bersetuju dan selebihnya sebanyak 21% tidak bersetuju bahawa pengendali makanan berkuku pendek dan bersih. Item D2 dengan skor min 2.9792 iaitu 80% bersetuju dan

20% tidak bersetuju terhadap kenyataan pengendali makanan berpakaian kemas dan bersih.

Item D3 pula terdapat 56% bersetuju dan 44% tidak bersetuju dengan kenyataan bahawa pengendali makanan memakai penutup kepala membawa kepada nilai skor min 2.6432. item D4 dengan nilai skor min 3.0234 menghampiri skala setuju di mana 83% bersetuju dan 17% tidak bersetuju bahawa pengendali makanan tidak merokok semasa penyediaan makanan.

Manakala item D5 dengan nilai min 3.0052 menghampiri skala setuju iaitu 79% bersetuju dan 21% tidak bersetuju dengan kenyataan pengendali makanan mengendali makanan secara *hygienic* menggunakan peralatan yang bersesuaian.

Bahagian E

Jadual 4.3.4 : Analisa dapatan Bahagian E			
Item	Min	% Bersetuju	% Tidak Bersetuju
semua peralatan dan perkakas untuk menyediakan makanan adalah bersih dan dalam keadaan sempurna	2.9922	79	21
alat dan perkakas yang bersih disimpan di tempat yang sesuai dan bebas daripada habuk	2.9453	74	26
pinggan mangkuk yang sompek atau retak tidak digunakan semasa menghidang makanan	2.9661	78	22
kain pengelap yang bersih dan berasingan digunakan untuk mengelap pinggan mangkuk, meja dan tangan	2.9401	77	23
makanan yang dihidang di kaunter dengan alatan yang sesuai	2.9896	77	23
Keseluruhan	2.967	-	-

Bahagian E pula memperkatakan mengenai kebersihan peralatan di mana bagi item E1 dengan nilai min 2.9922 menghampiri skala setuju iaitu 79% bersetuju dan 21% lagi tidak bersetuju dengan kenyataan semua perkakas yang adalah bersih dan dalam keadaan sempurna. Item E2 dengan 74% bersetuju dan 26% tidak bersetuju dengan kenyataan alat dan perkakas yang bersih disimpan di tempat yang bebas daripada habuk memperoleh nilai skor min 2.9453 menghampiri skala setuju.

Item E3 dengan nilai skor min 2.9661 di mana 78% bersetuju dan 22% tidak bersetuju dengan kenyataan pinggan mangkuk yang retak tidak digunakan semasa menghidang makanan. Item E4 iaitu 77% bersetuju dan 23% tidak bersetuju akan kenyataan mengenai kain pengelap yang bersih dan berasingan digunakan untuk mengelap pinggan mangkuk, meja dan tangan dengan mendapat skor min 2.9401 menghampiri skala setuju.

Sementara item E5 pula mendapat nilai skor min 2.9896 menghampiri skala setuju iaitu 77% bersetuju dan 23% tidak bersetuju mengenai keterangan makanan yang dihidang di kaunter ditutup dengan alatan yang sesuai. Bahagian ini memperoleh min secara keseluruhan sebanyak 2.967.

Bahagian F

Jadual 4.3.5 : Analisa dapatan Bahagian F			
Item	Min	% Bersetuju	% Tidak Bersetuju
penguatkuasaan yang kerap menjamin kebersihan premis makanan	3.5156	92	8
status penggredan menggambarkan tahap kebersihan premis	3.3359	85	15
peranan DBKL dalam menyediakan prasarana yang lengkap menjamin kebersihan premis makanan	3.4089	90	10
Keseluruhan	3.42	-	-

Bahagian F memperoleh skor min keseluruhan 3.42 menghampir skala setuju. Bagi item F1, sebanyak 92% bersetuju dan selebihnya 8% tidak bersetuju akan keterangan penguatkuasaan yang kerap menjamin kebersihan premis makanan dengan nilai skor min 3.5156 menghampiri skala sangat setuju.

Item F2 dengan nilai skor min 3.359 menghampiri skala setuju iaitu 85% bersetuju dan 15% tidak bersetuju dengan kenyataan status penggredan menggambarkan tahap kebersihan premis. Manakala item terakhir iaitu F3 memperoleh skor min 3.4089 menghampiri skala setuju mengenai kenyataan peranan DBKL dalam menyediakan prasarana yang lengkap menjamin kebersihan premis makanan iaitu 90% bersetuju dan 10% tidak bersetuju.

4.4 Perbincangan Dapatan

Berdasarkan kepada analisa dapatan di atas, terdapat beberapa perkara yang perlu diambil perhatian bagi penambahbaikan bersama. Antaranya ialah:

- 37% responden berpendapat bahawa langkah kawalan makhluk perosak tidak dilaksanakan. Nilai peratusan ini mewakili 140 orang responden yang berdasarkan pengalaman mereka mendapati hal ini tidak dilaksanakan di beberapa buah premis yang dikunjungi. Besar kemungkinan terdapat makhluk-makhluk perosak seperti lipas dan tikus berkeliaran di sekitar atau di dalam premis. Justeru hal ini haruslah dipandang serius kerana sekiranya inisiatif menghapuskan makhluk perosak ini tidak dibuat, ia boleh meningkatkan risiko penularan penyakit melalui pencemaran makanan seperti kencing tikus, cirit-birit dan lain-lain.
- 40% responden tidak berpuashati dengan tahap kebersihan premis yang dikunjungi. Jumlah ini mewakili 152 persepsi responden bahawa tahap kebersihan premis makanan masih lagi di tahap yang kurang memuaskan. Berdasarkan pemerhatian pelanggan, mereka mendapati pengusaha premis masih lagi mengabaikan aspek kebersihan lebih-lebih lagi ketika waktu puncak di mana ramai pelanggan mengunjungi premis mereka. Elemen kawalan tidak berjaya dibuat dan akhirnya membawa kepada pengabaian aspek kebersihan dengan membiarkan lantai premis kotor dengan sisa tumpahan makanan misalnya.
- 52% responden berpendapat tandas yang disediakan tidak selesa untuk digunakan. Tidak banyak premis makanan yang menekankan aspek kebersihan tandas premis mereka sedangkan ia boleh mencemarkan imej premis mereka sendiri. Kadangkala bau tandas dapat dihidu dari ruang tempat makan premis yang menimbulkan rasa kurang senang pelanggan untuk makan. Kebanyakan responden yang ditemui mengakui mereka rela

untuk melepaskan hajat di rumah daripada memilih menggunakan tandas di premis makanan yang dikunjungi.

- Secara keseluruhannya, kira-kira 80% responden bersetuju bahawa tahap kebersihan premis makanan di Bandar Sri Permaisuri adalah di tahap memuaskan dan telah dipertingkatkan dari tahun ke tahun. Walau bagaimanapun, penguatkuasaan yang kerap dan berkala masih diperlukan untuk mencapai sifar isu kebersihan di mana-mana premis makanan di negara ini. Dengan adanya penguatkuasaan yang sistematik akan dapat mendidiplinkan para pegusaha premis untuk mengamalkan dan menerapkan nilai kebersihan ketika mengendalikan makanan.

4.5 Rumusan

Hasil dapatan bagi kajian ini telah dijana menggunakan *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versi 16.0 dengan ujian kebolehpercayaan soal selidik dilakukan terlebih dahulu sebelum soalan soal selidik dipersetujui untuk dikeluarkan. Melalui dapatan ini dapat dilihat bahawa secara kasar, kajian ini telah mencapai objektifnya dalam menilai persepsi pelanggan terhadap tahap kebersihan premis.

Kebanyakan responden yang ditemui juga berpuashati dengan prestasi premis yang ditunjukkan berbanding sebelum ini. Ini menunjukkan terdapat peningkatan kualiti oleh para pengusaha premis makanan dalam mengendalikan makanan di premis mereka. Mereka juga sedar akan kepentingan kebersihan menjamin keuntungan jangka masa panjang kerana apabila aspek kebersihan dititikberatkan, ia dapat menjamin kualiti rasa makanan dalam masa yang sama seterusnya menarik pelanggan untuk terus setia mengunjungi premis mereka di masa akan datang. Ia juga boleh disimbolkan sebagai satu kaedah mempromosi premis mereka kepada pelanggan dengan mengutamakan kebersihan.

Terdapat juga responden yang memberi maklumbalas tambahan supaya pihak DBKL memantau gerai-gerai tepi jalan yang tumbuh bak cendawam yang tidak mempunyai lesen tetapi berniaga dengan sewenang-wenangnya selain mendapat perhatian pelanggan kerana lokasi yang dipilih adalah strategik. Ini boleh menganiaya pengusaha-pengusaha yang bersusah-payah mendaftarkan perniagaan serta membayar yuran yang berkenaan bagi mendapat pengiktirafan daripada pihak DBKL. Diharapkan pihak DBKL dapat mengambil tindakan wajar berdasarkan aduan oleh orang ramai supaya perkara ini dapat dibendung dan dalam masa yang sama juga menjamin keselamatan dan kesihatan orang ramai.

BAB LIMA

KESIMPULAN DAN CADANGAN

5.1 Pengenalan

Bab ini akan membincangkan mengenai kesimpulan menyeluruh serta cadangan pengkaji berdasarkan hasil dapatan kajian yang telah dijalankan. Cadangan ini turut mengambilkira cadangan penambahbaikan bagi pihak dan agensi yang terlibat secara langsung mahupun tidak dengan kajian ini berdasarkan pemerhatian pengkaji. Ia juga turut memuatkan cadangan bagi kajian akan datang supaya ia dapat diperbaiki bagi mendapatkan keputusan yang lebih jelas dan menunjukkan situasi sebenar yang berlaku.

5.2 Pencapaian Matlamat dan Objektif Kajian

Secara umumnya, matlamat dan objektif terhadap kajian ini seperti yang telah digariskan telah dapat dipenuhi iaitu bagi mengenalpasti dan mengukur persepsi pelanggan terhadap tahap kebersihan premis makanan di Bandar Sri Permaisuri, Cheras.

Manakala objektif khusus kajian ini berdasarkan persepsi pelanggan adalah untuk:

1. Mengenalpasti tahap kebersihan makanan di premis makanan yang dikunjungi.
2. Mengenalpasti tahap kebersihan dan keselamatan persekitaran premis makanan.
3. Mengenalpasti amalan dan perilaku pekerja di premis makanan.

4. Menentukan tahap kebersihan peralatan di premis makanan.
5. Menentukan lain-lain faktor seperti penguatkuasaan, status penggredan dan peranan Dewan Bandaraya Kuala Lumpur yang menyumbang kepada tahap kebersihan premis makanan di Bandar Sri Permaisuri.

Berdasarkan analisa dan perbincangan dapatan, setiap objektif ini telah pun dicapai serta dipenuhi untuk mengenalpasti tahap kebersihan premis makanan di Bandar Sri Permaisuri berdasarkan respon daripada orang awam. Walaupun ia masih lagi di tahap yang belum begitu memuaskan hati pelanggan, namun terdapat perubahan serta peningkatan kualiti tahap kebersihan premis dari tahun ke tahun berdasarkan kepada statistik yang telah dikeluarkan oleh DBKL. Pelanggan pula rata-rata mempunyai tahap kesedaran yang begitu tinggi terhadap aspek kebersihan premis makanan yang mereka kunjungi walaupun belum mencapai 100% yang jelas menunjukkan bahawa masyarakat semakin prihatin terhadap aspek kebersihan ini.

Faktor-faktor seperti aktiviti penguatkuasaan khususnya yang dijalankan oleh pihak DBKL juga dilihat menjadi salah satu faktor utama yang boleh meningkatkan serta memperbaiki tahap kebersihan premis makanan.

5.3 Cadangan Penambahbaikan

Berdasarkan perbincangan serta rumusan yang telah dibuat, terdapat beberapa cadangan yang boleh diketengahkan dan diambilkira oleh pihak DBKL dalam usaha menambahbaik mutu penyampaian perkhidmatan mereka iaitu:

- i. Mewujudkan satu talian hotline DBKL khusus bagi aduan berkenaan premis makanan dan dipamerkan dengan jelas di kaunter premis makanan.

Buat masa ini DBKL telah mempunyai talian bebas tol, mel elektronik serta yang terbaru adalah sistem aduan kebersihan premis makanan melalui khidmat pesanan ringkas (SMS) yang telah diperkenalkan pada tahun 2010. Rangkaian kemudahan-kemudahan yang disediakan khusus buat pengguna dan orang awam ini merupakan medium yang sangat baik sebagai platform bagi DBKL mendapatkan maklumbalas awam dengan cepat dan mudah.

Untuk itu, talian hotline ini juga boleh dijadikan satu lagi inisiatif bersifat progresif oleh pihak DBKL dalam mendekati rakyat. Talian ini bagi memberi seberapa banyak pilihan yang ada bagi orang awam untuk berhubung secara terus dengan pihak DBKL. Dengan ini, penambahbaikan dan aktiviti penguatkuasaan dapat dilakukan dengan lebih berkesan dengan adanya penyebaran maklumat dan aduan oleh orang awam yang prihatin terhadap sebarang isu mengenai premis makanan.

- ii. Gred premis diwajibkan untuk dipamerkan di tempat yang senang dilihat pelanggan

Prosedur masa kini DBKL tidak mewajibkan gred premis yang telah diberikan oleh DBKL dipamerkan di mana-mana tempat yang mudah dilihat oleh pelanggan. Berdasarkan pemerhatian, masih banyak premis makanan yang telah diberi penarafan gred tidak mempamerkan gred yang diperolehi. Justeru, amatlah digalakkan agar pihak DBKL dapat mengeluarkan satu peraturan tambahan supaya gred ini dipamerkan oleh pengusaha makanan bagi memudahkan orang ramai membuat pilihan berdasarkan kategori yang diingini. Pada masa yang sama juga, pengusaha makanan dapat sentiasa menambahbaik gred yang diperolehi sama ada perlu untuk ditingkatkan atau dikekalkan serta boleh dijadikan satu motivasi untuk mendapat gred yang lebih baik dalam jangka panjang.

- iii. Mewajibkan jadual pembersihan tandas dipamerkan

Tandas juga merupakan sebahagian daripada premis makanan yang mana ia turut dinilai ketika penguatkuasaan dijalankan. Menjadi tanggungjawab pengusaha premis makanan untuk memastikan kebersihan tandas premis mereka berada pada tahap yang baik dan selesa digunakan. Berdasarkan kajian ini, tandas-tandas di premis makanan tidak selesa untuk digunakan kerana tahap kebersihannya yang tidak memuaskan.

Sebagai langkah kawalan dan juga bagi memudahkan pemeriksaan dilakukan, disarankan di sini agar jadual pembersihan tandas dipamerkan di pintu masuk tandas agar dapat dilihat dengan mudah oleh pengguna. Ia sama seperti amalan di bangunan-bangunan kerajaan dan juga syarikat swasta bagi memudahkan penyeliaan dilakukan. Dengan adanya jadual ini nanti, pihak pengusaha makanan tidak lagi memandang remeh aspek

kebersihan tandas malah digalakkan untuk menugaskan seorang pekerja bagi tujuan ini. Pengguna pula boleh membuat aduan terus kepada pihak DBKL sekiranya didapati jadual ini tidak dipatuhi oleh pihak pengusaha premis.

Walau bagaimanapun, ia bukanlah 100% terletak di bahu pengusaha, malah kesedaran pengguna itu sendiri untuk menjadikan amalan kebersihan ketika menggunakan kemudahan yang disediakan sebagai satu amalan rutin tidak kira di mana jua berada. Apabila semua pihak memainkan peranan masing-masing, isu ini akan dapat diatasi dengan mudah.

- iv. Menjalankan penguatkuasaan menyeluruh dan lebih terperinci dalam setiap pemeriksaan yang dijalankan

Berdasarkan pengalaman pengkaji menyertai Operasi Sepadu Bersih bersama pegawai-pegawai dari Jabatan Kesihatan dan Alam Sekitar DBKL, pemeriksaan terhadap premis-premis dijalankan dengan kerap sekurang-kurangnya dua (2) kali setahun. Rekod pemeriksaan juga dicatatkan dan disimpan atas nama premis setiap kali pemeriksaan atau operasi dibuat. Walau bagaimanapun, pemeriksaan berkala ini hanya memeriksa sebahagian sahaja aspek yang perlu dipatuhi oleh pengusaha dan tidak secara menyeluruh. Kekangan masa dan juga pegawai difahami menjadi satu halangan untuk tugas ini dilaksanakan dengan lebih terperinci. Akan tetapi, ia masih boleh dilaksanakan dengan mewujudkan jadual pertemuan di antara pengusaha premis dengan pihak DBKL. Tidak semestinya pihak DBKL yang perlu ke premis mereka setiap kali, malah pengusaha premis perlu hadir ke DBKL bagi sesi *one to one* sebagai satu langkah mewujudkan kerjasama erat antara pengusaha dan juga DBKL. Dengan jalinan ini diharapkan pihak pengusaha dan DBKL mencapai satu persefahaman dalam memastikan tahap kebersihan premis sentiasa terjamin.

5.4 Limitasi Kajian

Kajian ini yang telah dijalankan dalam masa dua (2) hari iaitu pada 20 Mac 2013 hingga 21 Mac 2013 pada hari bekerja dan difokuskan kepada persepsi pelanggan terhadap tahap kebersihan premis di Bandar Sri Permaisuri. Ia mempunyai beberapa limitasi antaranya ialah kekangan masa dalam membangunkan soal selidik. Kajian yang mengambil masa dua (2) minggu bermula daripada tempoh perancangan sehinggalah penulisan laporan ini dimulakan pada 18 Mac 2013. Pada hari pertama tersebutlah pernyataan masalah, skop kajian dan lain-lain aspek kajian dibincangkan dan dibuat deraf. Masa yang diberikan sangat suntuk untuk membuat kajian lapangan terlebih dahulu terhadap isu-isu berkenaan tahap kebersihan premis makanan. Oleh sebab itu, kajian terhadap persepsi pelanggan dilihat lebih mudah dan ringkas untuk dijalankan.

Limitasi lain yang dihadapi ialah tidak dapat memilih responden yang betul-betul menepati kehendak kajian kerana kurang mendapat kerjasama memberangsangkan daripada orang ramai. Kebanyakan orang awam yang dihampiri memberikan alasan bahawa mereka sibuk dan mengejar masa untuk urusan mereka. Sedangkan soal selidik yang telah dirangka ini telah mengambilkira faktor masa dan kesibukan warga kota yang mana ia hanya mengambil masa beberapa minit sahaja untuk disempurnakan kerana penggunaan bahasa yang sangat mudah difahami, ringkas dan jelas maksudnya.

Kedua-dua limitasi ini dilihat memberi kesan yang agak besar kepada keputusan kajian kerana ia tidaklah sebenar-benarnya menggambarkan realiti sebenar tentang tajuk kajian. Manakal limitasi yang lain tidak memberikan impak yang signifikan terhadap kajian ini.

5.5 Cadangan untuk Kajian Lanjutan

Kajian ini hanya mengkaji mengenai persepsi pelanggan terhadap tahap kebersihan premis makanan di Bandar Sri Permaisuri sahaja. Untuk kajian lanjutan yang akan datang sekiranya ada, disarankan agar:

- Menggunakan kaedah persampelan yang lebih teratur dan efisien.

Pengkaji dapat menggunakan kaedah persampelan yang lebih teratur dan efisien terutama dalam pemilihan responden. Responden yang dipilih haruslah tepat dan benar-benar mempunyai ciri-ciri yang diperlukan bagi melengkapkan soal selidik.

- Pemilihan soalan yang lebih bertepatan dengan objektif kajian agar data yang diperolehi mampu memberi keputusan yang lebih tepat

Dalam tahap membangunkan soalan, perlulah mengambilkira semua aspek yang menjurus kepada tahap kebersihan premis makanan supaya hasil dapatan yang diperolehi tepat seperti yang dikehendaki.

- Memanjangkan tempoh masa kajian untuk lebih memahami keadaan persekitaran setempat.

Sekiranya masa menjalankan kajian dipanjangkan, pengkaji akan mempunyai lebih waktu bagi memahami keadaan persekitaran serta demografi responden bagi lokasi yang menjadi pilihan. Ia dapat memudahkan lagi urusan mendapat kerjasama orang awam untuk menjadi responden serta dapat memberi maklumbalas sejujurnya.

- Pemilihan soalan-soalan dengan kaedah pengukuran seperti nominal, ordinal dan nisbah

Soalan-soalan perlu dipelbagaikan dengan mengambilkira semua kaedah pengukuran seperti nominal, ordinal dan nisbah untuk melihat korelasi lebih jelas antara setiap pembolehubah menggunakan pelbagai teknik.

- Pemilihan *independent variable* dan *dependent variable* yang lebih bersesuaian dengan objektif kajian yang dirangka

Pembolehubah bersandar dan tidak bersandar adalah aspek paling penting dalam menentukan objektif kajian tercapai atau tidak. Sekiranya pemilihan pembolehubah sedari mula kurang tepat, ia tidak akan membawa kepada keputusan kajian yang jitu. Justeru, pastikan terlebih dahulu apakah isu yang ingin dikaji bagi menentukan pembolehubah-pembolehubah adalah relevan.

5.6 Kesimpulan

Berdasarkan kepada perbincangan yang diuraikan, dapatlah dirumuskan di sini bahawa secara keseluruhannya, pihak DBKL telah berjaya memainkan peranannya dalam menjalankan aktiviti penguatkuasaan khususnya terhadap premis makanan. Kehadiran mereka disedari oleh orang awam serta keberkesanan tindakan mereka dirasai. Walaupun begitu, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditambahbaik khususnya mengenai prosedur-prosedur dalam memastikan pengusaha premis makanan sentiasa patuh kepada peraturan serta tidak memandang enteng terhadap tindakan yang bakal dikenakan sekiranya mereka melakukan kesalahan.

Tindakan lebih tegas perlu diambil oleh pihak DBKL untuk mendisiplinkan pengusaha-pengusaha makanan ini agar mempunyai inisiatif memastikan kebersihan premis mereka sejajar dengan kriteria-kriteria yang telah ditetapkan. Kelemahan pengusaha premis memastikan kebersihan tandas juga harus diperbaiki dengan menambahbaik peraturan seperti mewajibkan jadual pembersihan tandas dipamerkan di hadapan pintu tandas. Selain itu, aspek amalan dan perilaku pengendali makanan yang menggambarkan kebersihan juga mestilah sentiasa dipastikan setiap waktu. Pemakaian penutup kepala, serta alat-alat sanitasi yang lain semasa mengendalikan makanan adalah amat penting bagi menjamin kebersihan makanan.

Manakala pelanggan pula perlu lebih peka terhadap isu kebersihan ini. Sekiranya pelanggan mendapati tahap kebersihan diragui, perlulah segera melaporkan dan membuat aduan kepada pihak DBKL untuk tindakan sewajarnya. Semua usaha ini perlu dilakukan bersama dan bukan secara bersendirian. Setiap orang perlu memainkan peranan masing-masing agar dapat mencapai satu standard yang diinginkan khususnya dalam aspek kebersihan premis makanan. Biar ia setanding restoran lima (5) bintang supaya dapat memberi persaingan sihat

kepada semua jenis premis makanan untuk berlumba-lumba memastikan kebersihan premis mereka terjamin.