

LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Keluhan Konsumen

1. Kapan anda datang untuk makan di restoran ini?

Jawab:

.....

2. Produk apa yang biasanya Anda beli?

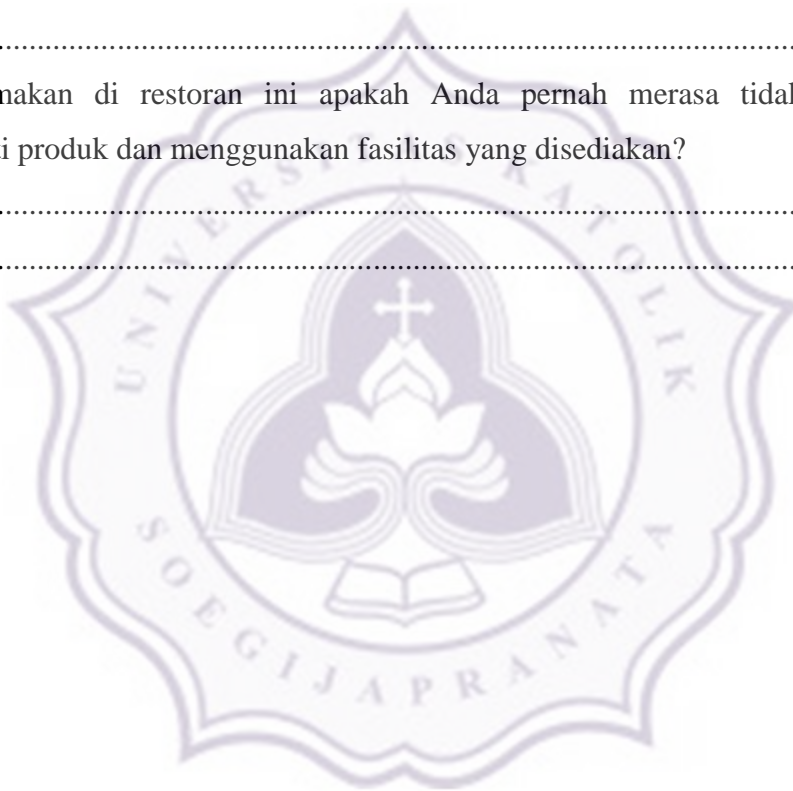
Jawab:

.....

3. Selama makan di restoran ini apakah Anda pernah merasa tidak puas setelah menikmati produk dan menggunakan fasilitas yang disediakan?

Jawab:

.....



Lampiran 2. Checklist

No.	Variabel	Komponen yang dinilai	Besar nilai	Bobot	Skor= nilai x bobot	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7
A.	Lokasi dan bangunan					
1.	Lokasi	<ul style="list-style-type: none"> a. Tidak berada pada arah angin dari sumber pencemaran debu, asap, bau, dan cemaran lainnya. b. Tidak berada pada jarak < 100 meter dari sumber pencemaran debu asap, abu, dan cemaran lainnya. 	<ul style="list-style-type: none"> 6 4 	2		
2.	Bangunan	<ul style="list-style-type: none"> a. Terpisah dengan tempat tinggal termasuk tempat tidur. b. Kokoh/kuat/permanen c. Rapat serangga d. Rapat tikus 	<ul style="list-style-type: none"> 4 2 2 2 	2		Untuk mengetahui ada atau tidaknya hama ditunjukkan adanya alat pencegah serangga maupun tikus seperti penyemprot anti serangga, lampu UV, dll.
3.	Pembagian ruang	<ul style="list-style-type: none"> a. Terdiri dari dapur dan ruang makan b. Ada toilet/jamban c. Ada gudang bahan makanan d. Ada ruang karyawan 	<ul style="list-style-type: none"> 4 2 1 1 	1		

		e. Ada ruang administrasi	1			
		f. Ada gudang peralatan	1			
4.	Lantai	a. Bersih	4	0,5		
		b. Kedap air	2			
		c. Tidak licin	1			
		d. Rata	1			
		e. Kering	1			
		f. Konus	1			
5.	Dinding	a. Kedap air	4	0,5		
		b. Rata	3			
		c. Bersih	3			
6.	Ventilasi	a. Tersedia dan berfungsi baik	5	1		
		b. Menghilangkan bau tak enak	3			
		c. Cukup menjamin rasa nyaman	2			
7.	Pencahayaan/penerangan	a. Tersebar merata di setiap ruangan	5	1		1 foot = 0.3048 m, 1lux = 0.30482 footcandle 1/10.764 footcandle
		b. Intesitas cahaya 10 fc	3			
		c. Tidak menyilaukan	2			
8.	Atap	a. Tidak menjadi sarang tikus dan serangga	5	0,5		
		b. Tidak bocor	3			
		c. Cukup landai	2			
9.	Langit-langit	a. Tinggi minimal 2,4 meter	4	0,5		
		b. Rata dan bersih	4			
		c. Tidak terdapat lubang-lubang	2			
10.	Pintu	a. Rapat serangga dan tikus	4	1		
		b. Menutup dengan baik dan membuka arah luar	3			

		c. Terbuat dari bahan yang kuat dan mudah dibersihkan	3			
B.	Fasilitas sanitasi					
11.	Air bersih	a. Jumlah mencukupi b. Tidak berbau, tidak berasa dan tidak berwarna c. Angka kuman tidak melebihi nilai ambang batas d. Kadar bahan kimia tidak melebihi nilai ambang batas	5 2 2 1	3		Jumlah angka kuman dalam air ditentukan dengan melakukan pemeriksaan secara mikrobiologis di laboratorium dengan mikroba indikator <i>e.coli</i> .
12.	Pembuangan air limbah	a. Air limbah mengalir dengan lancar b. Terdapat <i>grease trap</i> c. Saluran kedap air d. Saluran tertutup	3 3 2 2	2		
13.	Tempat pencuci bahan makanan	a. Tersedia air pencuci yang cukup b. Terbuat dari bahan yang kuat, aman, dan halus c. Air pencuci yang dipakai mengandung larutan cuci hama	5 3 2	1		
14.	Peralatan pencegah masuknya serangga dan tikus	a. Setiap lubang ventilasi dipasang kawat kassa serangga b. Setiap lubang ventilasi dipasang terali tikus	3 2	2		

		c. Persilangan pipa dan dinding tertutup rapat	2			
		d. Tempat tandon air mempunyai tutup dan bebas jentik nyamuk	3			
C.	Dapur, ruang makan dan gudang bahan makanan					
15.	Dapur	a. Bersih	3			
		b. Ada fasilitas penyimpanan makanan (kulkas, freezer)	2			
		c. Tersedia fasilitas penyimpanan makanan panas (thermos panas, kompor panas, heater)	2	7		
		d. Ukuran dapur cukup memadai	1			
		e. Ada cungkup dan cerobong asap	1			
		f. Terpasang tulisan pesan-pesan bagi penjamah/karyawan	1			
16.	Ruang makan	a. Perlengkapan ruang makan selalu bersih	3			
		b. Ukuran ruang makan minimal 0,85 ² per kursi tamu	2			
		c. Pintu masuk buka tutup otomatis	2	5		
		d. Tersedia fasilitas cuci tangan yang memenuhi estetika	2			
		e. Tempat peragaan makanan				

		jadi tertutup	1			
17.	Gudang bahan makanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Tidak terdapat bahan lain selain bahan makanan b. Tersedia rak-rak penempatan bahan makanan sesuai dengan ketentuan c. Kapasitas gudang cukup memadai d. Rapat serangga dan tikus 	<ul style="list-style-type: none"> 4 2 2 2 	3		
D.	Bahan makakan dan makanan jadi					
18.	Bahan makanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Kondisi fisik bahan makanan dalam keadaan baik b. Angka kuman dan bahan kimia bahan makanan memenuhi persyaratn yang ditentukan c. Bahan makanan berasal dari sumber resmi d. Bahan makanan kemasan terdaftar pada depkes RI 	<ul style="list-style-type: none"> 3 3 2 2 	5		Angka kuman ditentukan dengan melakukan hitungan cawan di laboratorium mikrobiologi
19.	Makanan jadi	<ul style="list-style-type: none"> a. Kondisi fisik makanan jadi dalam keadaan baik b. Angka kuman dan bahan kimia makanan jadi memenuhi persyaratan yang ditentukan c. Makanan jadi kemasan tidak 	<ul style="list-style-type: none"> 4 3 3 	6		Angka kuman ditentukan dengan melakukan hitungan cawan di laboratorium mikrobiologi

		ada tanda-tanda kerusakan dan terdaftar pada depkes RI				
20.	Proses kontrol	<ul style="list-style-type: none"> a. Suhu produk yang digoreng harus mencapai 75⁰C di bagian tengah yang paling tebal b. Melakukan <i>thawing</i> pada pendingin dengan suhu <4⁰C c. Minyak yang tidak digunakan untuk menggoreng disimpan dalam keadaan tertutup d. Melakukan penggantian minyak secara teratur e. Melakukan pembersihan sisa-sisa menggoreng dari minyak 	<p style="text-align: center;">4</p> <p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">1</p> <p style="text-align: center;">1</p>	5		
E.	Tempat penyimpanan bahan makanan dan makanan jadi					
21.	Penyimpanan bahan makanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Suhu dan kelembaban penyimpanan sesuai dengan persyaratan jenis makanan b. Ketebalan penyimpanan sesuai dengna persyaratan jenis makanan c. Penempatannya terpisah dengan makanan jadi d. Tempatnya bersih dan terpelihara e. Disimpan dalam aturan 	<p style="text-align: center;">3</p> <p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">1</p>	4		

		sejenis dan disusun dalam rak-rak				
22.	Penyimpanan makanan jadi	<p>a. Makanan yang mudah membusuk disimpan pada suhu $56,5^{\circ}\text{C}$ atau $<4^{\circ}\text{C}$</p> <p>b. Makanan yang akan disajikan <6 jam disimpan pada suhu -5°C sampai -10°C</p> <p>c. Bersih</p> <p>d. Terlindung dari debu</p> <p>e. Bebas gangguan serangga dan tikus</p> <p>f. Bahan makanan dan makanan jadi disimpan secara terpisah</p>	<p>3</p> <p>3</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>	5		
F. 23.	Penyajian makanan Cara penyajian	<p>a. Suhu penyajian makanan hangat tidak kurang dari 60°C</p> <p>b. Pewadahan dan penjamah makanan jadi menggunakan alat yang bersih.</p> <p>c. Cara membawa makanan dan menyajikan makanan dengan tertutup</p> <p>d. Penyajian makanan harus pada tempat yang bersih</p>	<p>3</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>2</p>	5		
JUMLAH						