

DYNAMICS OF PUBLIC PERCEPTION TOWARD THE PERFORMANCE OF MUSLIMAT PAS REPRESENTATIVES: AN ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AND POLITICAL LEGITIMACYNoor Asyanti Abu Bakar¹ & Siti A. M. Imran¹Corresponding author: asyantiabubakar@gmail.com

ABSTRACT: *In Malaysia's increasingly open political landscape, the role of Muslim women through the Dewan Muslimat PAS has become more prominent as a voice for society and as providers of service grounded in religious values. However, there remains a lack of studies assessing how the public evaluates the quality of service and sincerity of their leadership in managing welfare and fulfilling public trust. Previous studies have largely focused on political participation but have yet to examine the relationship between service quality and public perception of the leaders' character and leadership capacity. This study aims to examine the relationship between public perception and the quality of service provided by Muslimat PAS representatives within the context of Islamic political leadership by adapting the SERVQUAL model grounded in the values of compassion, trustworthiness, and social responsibility. A cross-sectional survey design was employed, involving 2,846 respondents from Parliamentary and State constituencies represented by Muslimat PAS. Data were analyzed using descriptive statistics and Pearson correlation at a 99% confidence level with a 2.5% sampling error. Results indicate that service quality was rated highly ($M = 4.08$, $SD = 0.85$), while public perception of Muslimat PAS leadership was also positive ($M = 4.14$). The dimensions of compassion and competence recorded the highest scores, followed by assurance and responsiveness. Pearson correlation analysis revealed a strong and significant positive relationship between service quality and public perception ($r = 0.856$, $p < .001$). The study demonstrates that leadership characterized by trustworthiness, approachability, and prompt action strengthens public confidence and trust. Human-centered values and communication founded on empathy and responsibility form the basis of political legitimacy and public acceptance of Muslim women's leadership in Islam.*

ARTICLE HISTORY**Received:**
Sept 21, 2025**Accepted:**
Nov 15, 2025**Published:**
Dec 30, 2025**KEYWORDS**Muslimat PAS,
service quality,
public perception,
Islamic political
leadership, women
in politics**DINAMIKA PERSEPSI RAKYAT TERHADAP PRESTASI WAKIL RAKYAT MUSLIMAT PAS: ANALISIS KUALITI PERKHIDMATAN DAN LEGITIMASI POLITIK**

ABSTRAK: *Dalam landskap politik Malaysia yang semakin terbuka, peranan wanita Islam melalui Dewan Muslimat PAS semakin menonjol sebagai suara masyarakat dan pelaksana khidmat berteraskan nilai agama. Namun begitu, masih kurang kajian yang menilai sejauh mana rakyat menilai mutu perkhidmatan dan keikhlasan kepimpinan mereka dalam mengurus kebajikan serta memenuhi amanah rakyat. Kajian lepas lebih menumpukan penyertaan politik, tetapi belum memberi perhatian kepada hubungan antara kualiti khidmat wakil rakyat dan pandangan rakyat terhadap keberibadian serta keupayaan mereka memimpin. Kajian ini dilaksanakan bagi menilai hubungan antara persepsi rakyat dan kualiti perkhidmatan wakil rakyat Muslimat PAS dalam konteks politik Islam dengan mengadaptasi Model SERVQUAL yang berpaksikan nilai empati, amanah dan tanggungjawab sosial. Kajian menggunakan reka bentuk tinjauan rentas melibatkan 2,846 responden daripada kawasan Parlimen dan DUN yang diwakili Muslimat PAS. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan korelasi Pearson pada aras keyakinan 99% dengan ralat persampelan 2.5%. Hasil kajian menunjukkan kualiti perkhidmatan dinilai tinggi ($min = 4.08$, $SP = 0.85$), manakala persepsi rakyat terhadap kepimpinan Muslimat PAS juga positif ($min = 4.14$). Dimensi empati dan kompetensi mencatat skor tertinggi, diikuti jaminan dan kecekapan tindakan. Analisis korelasi Pearson mendapati hubungan positif yang sangat kuat antara kualiti perkhidmatan dan persepsi rakyat ($r = 0.856$, $p < .001$). Kajian membuktikan bahawa kepimpinan yang bersifat amanah, mudah didekati dan tangkas bertindak mampu menambah keyakinan serta kepercayaan rakyat. Nilai keinsanan dan komunikasi berasaskan kasih sayang serta tanggungjawab menjadi asas kepada legitimasi politik dan penerimaan masyarakat terhadap kepimpinan wanita Islam.*

KATA KUNCI:Muslimat PAS,
kualiti
perkhidmatan,
persepsi rakyat,
kepimpinan politik
Islam, wanita dalam
politik.**To cite:**Abu Bakar, N. A. &
M. Imran, S. A.
(2025). Dynamics
of Public
Perception toward
the Performance of
Muslimat Pas
Representatives:
An Analysis of
Service Quality and
Political
Legitimacy. *Jurnal
Al-Hikmah*, 17(2),
25-41. Doi:
10.17576/alhikma
h.2025.172/581

PENDAHULUAN

Dalam era politik kontemporari yang dicirikan oleh peningkatan kesedaran sivik terhadap integriti, tanggungjawab dan keterlibatan rakyat, prestasi wakil rakyat menjadi cerminan utama terhadap mutu demokrasi berperwakilan. Rakyat masa kini tidak lagi menilai wakil mereka hanya melalui peranan legislatif semata-mata, tetapi turut menuntut kehadiran pemimpin yang berakhlak, mudah didekati, memahami keperluan masyarakat serta benar-benar prihatin terhadap kebajikan rakyat. Kajian Kinder (1978) menunjukkan bahawa pandangan masyarakat terhadap pemimpin sering terbentuk melalui sentuhan emosi, hubungan insani dan keperibadian moral, bukan semata-mata hasil prestasi rasional. Oleh itu, unsur empati, keikhlasan dan amanah menjadi asas penting dalam pembentukan kepercayaan politik (*political trust*) yang akhirnya menentukan legitimasi kepimpinan dan kelangsungan sokongan rakyat (Dalton & Anderson, 2011; Luhrmann & Lindberg, 2019).

Dalam konteks ini, Parti Islam Se-Malaysia (PAS) memainkan peranan strategik dalam landskap politik Malaysia dengan menampilkan pendekatan berteraskan nilai Islam yang menggabungkan prinsip syariah dan nilai sejagat seperti amanah, ihsan dan keadilan dalam urus tadbir politiknya. Pendekatan ini selaras dengan analisis Mohiuddin (2024) yang menegaskan bahawa kepimpinan berteraskan Islam menuntut keseimbangan antara kecekapan pentadbiran dan keinsanan dalam khidmat kepada rakyat. Menurut Awang Ahmad et al. (2022), konsep *siyasa syar'iyah* menjadi asas kesejahteraan sosial apabila nilai amanah dan ihsan diterapkan dalam kepimpinan. Melalui gagasan "Membangun Bersama Islam", PAS memperlihatkan model politik berteraskan nilai dan spiritual yang menekankan kasih sayang, kebajikan dan kebertanggungjawaban sosial sebagai asas perjuangan. Dalam struktur parti ini, Dewan Muslimat memainkan peranan penting sebagai penggerak masyarakat, pelaksana kebajikan dan pendidik komuniti, sekali gus mempamerkan wajah kepimpinan wanita Islam yang mengutamakan kesejahteraan rakyat. Kajian Zulkipli et al. (2020) menunjukkan bahawa latihan tarbiah, pendidikan politik dan jaringan sosial membentuk keperibadian Muslimat PAS yang bersifat penyantun serta berjiwa khidmat.

Seiring dengan perkembangan ini, kepimpinan Muslimat PAS kini bergerak daripada peranan sokongan kepada kedudukan strategik dalam politik nasional. Penglibatan aktif mereka dalam Pilihan Raya Umum ke-14, misalnya, telah memperkukuh penyertaan wanita Islam dalam arus utama politik dan memperluas ruang dakwah berasaskan khidmat masyarakat (Abu Bakar & Mohd Imran, 2025). Namun, penyertaan ini masih berhadapan dengan cabaran budaya dan struktur organisasi yang cenderung meminggirkan suara wanita dalam pembuatan dasar (Zulkipli, 2015). Keadaan ini menimbulkan persoalan sejauh mana prestasi dan keperibadian Muslimat PAS benar-benar dihargai serta diiktiraf oleh rakyat, khususnya dari sudut kecekapan khidmat dan hubungan kemanusiaan dalam memimpin. Walaupun mereka memiliki jaringan akar umbi yang kukuh dan komitmen yang tinggi, persepsi awam terhadap keberkesanan kepimpinan wanita Islam ini masih dipengaruhi oleh tanggapan tradisional dan batas budaya politik.

Jurang kajian yang ketara masih wujud dalam penilaian terhadap wakil rakyat wanita Islam, khususnya Muslimat PAS. Kajian terdahulu banyak memberi tumpuan kepada aspek penyertaan politik dan identiti gender, namun kurang meneliti hubungan antara mutu khidmat wakil rakyat dengan persepsi rakyat terhadap keikhlasan dan integriti kepimpinan. Di samping itu, penggunaan Model SERVQUAL yang lazimnya diterapkan dalam sektor perkhidmatan awam dan komersial masih jarang digunakan untuk menilai hubungan manusiawi dalam konteks politik Islam. Padahal, dimensi SERVQUAL seperti keandalan (*reliability*), ketangkasan bertindak (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), keprihatinan (*empathy*) dan keterlihatan (*tangibles*) amat bertepatan dengan nilai-nilai Islam seperti amanah, ihsan, adil dan *mas'uliyah*.

Oleh itu, kajian ini dilaksanakan untuk menilai hubungan antara persepsi rakyat dan mutu perkhidmatan wakil rakyat Muslimat PAS melalui adaptasi Model SERVQUAL dalam kerangka kepimpinan Islam. Kajian ini berhasrat memahami bagaimana nilai kemanusiaan dan keagamaan diterjemahkan dalam tindakan kepimpinan dan pengalaman rakyat di lapangan. Diharapkan dapatan kajian ini bukan sahaja memperkukuh kefahaman teori tentang kepimpinan wanita Islam, tetapi juga menyumbang kepada pembinaan dasar dan strategi baharu yang mampu memperkukuh kepercayaan serta penerimaan rakyat terhadap model kepimpinan yang berteraskan amanah, kasih sayang dan tanggungjawab sosial.

KONSEP KUALITI PERKHIDMATAN SEBAGAI WAKIL RAKYAT

Kualiti perkhidmatan dalam kepimpinan politik merujuk kepada kemampuan seorang wakil rakyat menunaikan amanah dan memenuhi jangkaan masyarakat dengan berkesan, beretika serta berterusan (Firdaus et al., 2016). Tidak seperti sektor perniagaan yang menumpukan kepada hasil material dan keuntungan, kualiti perkhidmatan dalam arena politik mencerminkan hubungan insani antara pemimpin dan rakyat di mana ianya meliputi kejujuran, keprihatinan, komunikasi yang beradab serta kesediaan mendengar suara masyarakat. Dalam konteks ini, perkhidmatan yang berkualiti bukan sekadar penyampaian bantuan atau pelaksanaan program, tetapi pengalaman rakyat merasai kehadiran pemimpin yang memahami mereka dan benar-benar berkhidmat kerana Allah.

Kajian dalam bidang tadbir urus politik (*governance*) turut menunjukkan bahawa elemen bukan material seperti kehadiran sosial, kejujuran, dan keikhlasan mempunyai pengaruh besar terhadap bagaimana rakyat menilai keberkesanan kepimpinan. Seorang pemimpin yang meluangkan masa mendengar, menziarahi, dan memberi perhatian terhadap keresahan masyarakat akan lebih dihargai berbanding mereka yang hanya berfungsi secara pentadbiran. Maka, kualiti perkhidmatan bukan sekadar ukuran prestasi, tetapi juga ukuran hati dan nilai kemanusiaan dalam memimpin.

Kajian terdahulu menegaskan bahawa kualiti perkhidmatan dapat dinilai melalui beberapa petunjuk seperti kecepatan bertindak terhadap aduan (*responsiveness*), kebolehpercayaan menunaikan janji (*reliability*), keprihatinan terhadap keperluan rakyat (*empathy*), kecekapan dalam urusan pentadbiran (*competence*), serta integriti dan keyakinan diri yang ditonjolkan (*assurance*) (Malike et al., 2013). Dalam konteks Malaysia, ukuran ini turut mencakupi kemampuan wakil rakyat menyantuni masyarakat akar umbi, menyampaikan maklumat dengan jelas, menawarkan penyelesaian yang realistik, serta mengekalkan ketekalan tindakan.

Kajian Abd Aziz et al. (2016) menunjukkan bahawa persepsi positif rakyat terhadap pemimpin adalah cerminan kepercayaan terhadap kejujuran, integriti dan kebolehpercayaan mereka. Oleh itu, kualiti perkhidmatan menjadi jambatan yang menghubungkan antara tindakan dan kepercayaan rakyat. Namun, timbul persoalan penting, adakah ukuran kualiti perkhidmatan ini kekal sama apabila melibatkan pemimpin wanita Islam yang membawa nilai kasih sayang, lemah lembut dan amanah dalam kepimpinan? Pertanyaan ini membuka ruang baharu untuk menilai bagaimana sifat keibuan, empati dan tanggungjawab sosial dapat memberi makna yang lebih mendalam kepada konsep kualiti perkhidmatan dalam politik Islam.

Kepimpinan Muslimat PAS dalam Konteks Politik Malaysia

Kepimpinan wanita dalam Parti Islam Se-Malaysia (PAS), khususnya melalui Dewan Muslimat PAS, berfungsi sebagai wadah utama representasi wanita Islam di arena politik nasional (Akram et al., 2023). Berasaskan prinsip *syura*, *amanah* dan *rahmah*, kepimpinan Muslimat PAS menampilkan gabungan antara tanggungjawab kemasyarakatan dan perjuangan politik yang menekankan nilai kebajikan serta kesejahteraan rakyat (Saidon et al., 2017). Model kepimpinan ini bersifat menyantuni dan membimbing di mana mereka bukan sekadar pelaksana dasar, tetapi juga pendidik masyarakat dan penghubung antara rakyat dengan idealisme Islam. Kajian Sharif (2019) dan Clayton et al. (2017) menunjukkan bahawa Muslimat PAS aktif dalam pendidikan komuniti, advokasi sosial dan kempen pilihan raya, sekali gus menepis persepsi bahawa wanita Islam terpinggir daripada ruang politik. Namun, penyertaan aktif ini tidak semestinya diterjemahkan kepada pengiktirafan atau penilaian prestasi yang jelas dalam struktur parti mahupun persepsi masyarakat.

Walaupun Muslimat PAS memainkan peranan penting dalam gerakan akar umbi, struktur organisasi dan budaya politik yang masih bersifat hierarki menjadikan suara wanita sering tertumpu kepada pelaksanaan, bukan perumusan dasar (Zulkipli, 2015). Kajian politik gender di Malaysia mendapati bahawa struktur parti yang konservatif cenderung mengehadkan peluang wanita untuk menonjol dalam kedudukan strategik. Keadaan ini mewujudkan paradoks kepimpinan di mana mereka bekerja keras membela masyarakat dengan penuh keikhlasan, tetapi tidak semestinya diiktiraf sebagai pembuat keputusan yang berpengaruh. Dalam kerangka ini, muncul persoalan penting: sejauh manakah rakyat menilai prestasi Muslimat PAS secara setara dengan pemimpin lelaki

dan adakah nilai-nilai Islam yang mereka bawa memberi kesan kepada persepsi rakyat terhadap keberkesanan kepimpinan mereka?

Persoalan ini menjadi asas kepada keperluan menilai prestasi Muslimat PAS bukan sekadar dari sudut ideologi atau peranan politik, tetapi dari aspek kualiti hubungan kemanusiaan dan tanggungjawab sosial mereka terhadap masyarakat. Pendekatan ini memberikan ruang baharu untuk memahami kepimpinan wanita Islam bukan sebagai isu kesaksamaan gender semata-mata, tetapi sebagai manifestasi nilai rahmah dan ihsan dalam politik Malaysia kontemporari.

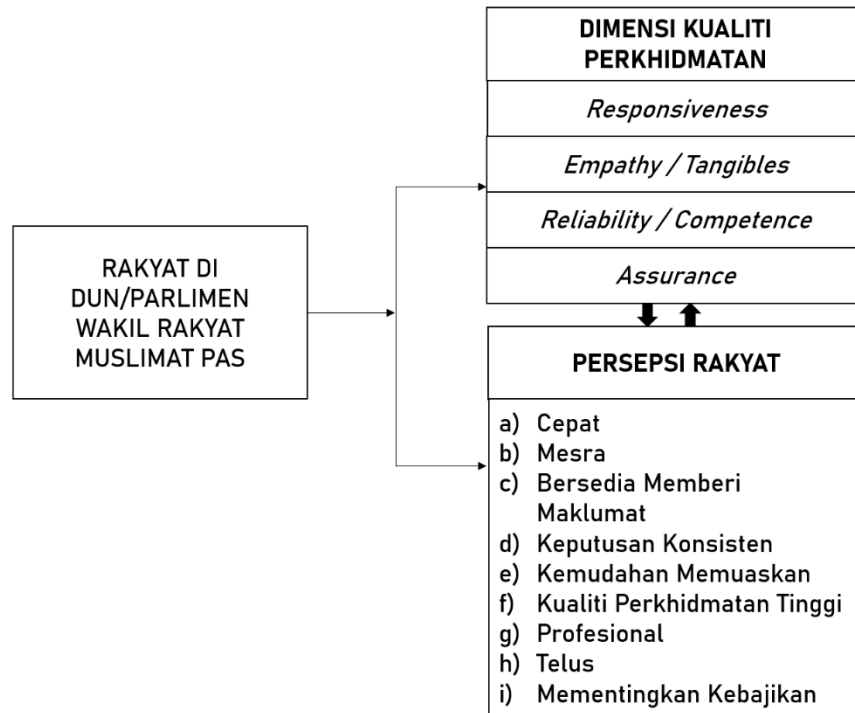
Dalam Islam, seorang wakil rakyat dipandang sebagai pemegang amanah (*al-mas'uliyah*) yang bertanggungjawab bukan sekadar mentadbir urusan rakyat, tetapi juga membimbing, mendidik dan melindungi mereka dengan kasih sayang dan kebijaksanaan (Rochim & Muttaqien 2025). Pusat Khidmat Wakil Rakyat PAS berperanan lebih daripada sekadar tempat menerima aduan; ia menjadi medan dakwah, ruang mendengar keresahan masyarakat, dan pusat kasih sayang sosial yang mempertautkan hubungan pemimpin dengan rakyat. Keberkesanan perkhidmatan wakil rakyat tidak diukur semata-mata melalui jumlah bantuan atau program yang dijalankan, tetapi melalui kesan jangka panjang seperti peningkatan keyakinan rakyat, penyertaan aktif dalam kegiatan komuniti, serta terbentuknya solidariti sosial berasaskan nilai iman dan keinsanan.

Model SERVQUAL sebagai Instrumen Analitis Prestasi Wakil Rakyat

Model SERVQUAL yang diperkenalkan oleh Parasuraman et al. (1988) menyediakan lima dimensi untuk menilai jurang antara jangkaan dan pengalaman perkhidmatan, iaitu kecepatan bertindak (*responsiveness*), keprihatinan dan kesantunan (*empathy/tangibles*), kebolehpercayaan dan kecekapan (*reliability/competence*) serta keyakinan dan integriti (*assurance*). Dalam konteks politik Islam, dimensi ini tidak hanya menggambarkan aspek teknikal kepimpinan, tetapi juga mencerminkan nilai rohani dan moral yang menjadi teras kepada khidmat wakil rakyat. Adaptasi SERVQUAL dalam kajian ini diolah dengan mempertimbangkan dimensi berikut:

- i. *Responsiveness* – Keupayaan wakil rakyat bertindak segera terhadap keperluan dan kebimbangan rakyat dengan semangat tanggungjawab dan empati.
- ii. *Empathy/Tangibles* – Keprihatinan dan kesantunan dalam berinteraksi, termasuk cara berkomunikasi, penampilan diri yang sopan dan kebolehcapaian kepada masyarakat.
- iii. *Reliability/Competence* – Keupayaan menunaikan janji, menyampaikan maklumat tepat dan mengurus amanah secara konsisten dan profesional.
- iv. *Assurance* – Keyakinan, ketelusan dan integriti yang meyakinkan rakyat bahawa pemimpin mereka jujur, adil dan bertanggungjawab.

Dalam konteks politik Malaysia, model ini membolehkan penilaian terhadap perkhidmatan wakil rakyat dilakukan secara objektif dan menyeluruh di mana ianya bukan hanya menilai “apa yang dilakukan”, tetapi “bagaimana ia dilakukan” dan “dengan hati yang bagaimana”. Kajian terdahulu dalam sektor awam menunjukkan bahawa rakyat menilai pengalaman mereka melalui cara mereka dilayani, bukan sekadar janji atau slogan politik. Namun begitu, aplikasi SERVQUAL dalam politik Islam, khususnya bagi menilai wakil rakyat wanita PAS, masih belum diteroka secara mendalam. Justeru, kajian ini berusaha mengislamisasikan dimensi SERVQUAL dengan menekankan nilai amanah, adil, ihsan dan rahmah sebagai asas kepada kualiti khidmat yang benar-benar berjiwa rakyat.



Rajah 1: Kerangka Konseptual Adaptasi Model SERVQUAL (1988)

Berdasarkan Rajah 1, adaptasi Model SERVQUAL dalam kajian ini menggambarkan hubungan dua hala antara rakyat di kawasan Dewan Undangan Negeri (DUN) dan Parlimen dengan wakil rakyat Muslimat PAS. Model ini menjelaskan bagaimana dimensi kualiti perkhidmatan membentuk persepsi rakyat terhadap kepimpinan wanita Islam tersebut. Dalam konteks PAS, setiap dimensi SERVQUAL memperoleh makna yang lebih mendalam kerana ia diresapi nilai-nilai spiritual Islam seperti *amanah*, *ihsan* dan *akhlaq al-qiyādah* (akhlak kepimpinan). Maka, SERVQUAL bukan lagi sekadar alat pengukuran teknikal, tetapi turut berfungsi sebagai indikator etika khidmat dan komitmen rohani yang menzahirkan nilai keinsanan dalam kepimpinan.

Sebagai contoh, dimensi empati menggambarkan nilai *rahmah* iaitu kasih sayang dan keprihatinan terhadap keperluan rakyat; keandalan (*reliability*) mencerminkan sifat *amanah* dan konsistensi dalam menunaikan janji; manakala jaminan (*assurance*) menzahirkan *izzah* (maruah diri) serta kredibiliti moral pemimpin yang dihormati dan diyakini. Dengan tafsiran ini, SERVQUAL menjadi cerminan kepada kepimpinan Islam yang menyatukan dimensi material dan spiritual dalam satu kerangka penilaian yang menyeluruh. Kerangka konsep kajian ini juga menonjolkan interaksi berasaskan tanggungjawab dua hala iaitu rakyat sebagai penerima khidmat dan wakil rakyat Muslimat PAS sebagai penyampai dasar, kebajikan serta pendidikan politik berteraskan nilai Islam.

Dimensi tindakan, layanan, kepakaran dan jaminan menjadi asas kepada penilaian rakyat terhadap kecekapan dan keikhlasan pemimpin mereka. Persepsi ini terbentuk bukan semata-mata daripada ideologi parti, tetapi daripada pengalaman harian yang dirasai oleh rakyat melalui kemudahan akses, kecepatan respons, kemesraan komunikasi dan ketelusan urus tadbir. Pada titik inilah lahirnya konsep kepercayaan politik (*political trust*), satu bentuk keyakinan sosial yang berpunca daripada pengalaman interaksi yang tulus dan konsisten. Persepsi positif terhadap perkhidmatan wakil rakyat mendorong pembentukan kepercayaan, penghargaan dan legitimasi politik; manakala kelemahan dalam respons, komunikasi atau empati boleh menjejaskan keyakinan rakyat terhadap kepimpinan tersebut. Kajian perbandingan politik Asia juga menunjukkan bahawa kepercayaan rakyat tidak lahir daripada retorik, tetapi daripada keaslian hubungan dan pengalaman khidmat yang diyakini tulus serta berjiwa rakyat.

Berdasarkan penilaian terhadap kajian terdahulu, terdapat tiga jurang utama yang masih belum diterokai secara mendalam. Pertama, kajian mengenai Muslimat PAS selama ini banyak menumpukan kepada aspek penyertaan politik dan mobilisasi sosial, tetapi kurang menilai prestasi

dan pengalaman rakyat terhadap khidmat wakil rakyat wanita Islam. Kedua, walaupun Model SERVQUAL telah terbukti relevan dalam menilai kualiti perkhidmatan dalam sektor awam, penggunaannya dalam konteks kepimpinan politik Islam masih terhad, khususnya bagi menilai wakil rakyat wanita dalam parti berteraskan agama seperti PAS. Ketiga, hubungan empirikal antara dimensi kualiti perkhidmatan dan persepsi rakyat terhadap Muslimat PAS masih belum dikaji secara sistematik dalam kerangka sosiopolitik Islam di Malaysia. Justeru, kajian ini dijalankan untuk mengisi jurang tersebut dengan menawarkan penilaian menyeluruh terhadap dinamika interaksi rakyat-pemimpin melalui adaptasi SERVQUAL yang diislamisasikan. Adaptasi ini bukan sahaja menilai keberkesanan perkhidmatan wakil rakyat, tetapi juga memahami bagaimana nilai spiritual dan kemanusiaan diterjemahkan dalam tindakan politik yang membina kepercayaan, kasih sayang dan legitimasi kepimpinan wanita Islam dalam masyarakat Malaysia.

METODOLOGI

Kajian ini menggunakan reka bentuk tinjauan rentas (*cross-sectional survey design*) bagi menilai tahap kualiti perkhidmatan wakil rakyat Muslimat PAS serta hubungannya dengan persepsi rakyat terhadap kepimpinan mereka. Reka bentuk ini dipilih kerana ia sesuai untuk meneliti fenomena sosial dan persepsi masyarakat pada satu titik masa tanpa memerlukan manipulasi pemboleh ubah, sekali gus membolehkan perbandingan antara variasi populasi dibuat secara efisien. Kaedah ini juga memberikan kekuatan dari segi keupayaan menangkap variasi persepsi rakyat merentas kawasan geografi dan kumpulan demografi secara serentak, dan ia lazim digunakan dalam kajian politik, kepuasan perkhidmatan serta analisis tingkah laku pengundi apabila penyelidik ingin menilai hubungan antara konstruk secara empirikal dalam tempoh waktu yang terhad. Pendekatan ini bersifat kuantitatif, deskriptif dan korelasional, membolehkan analisis hubungan antara pemboleh ubah kajian dijalankan secara sistematik.

Populasi kajian terdiri daripada pengundi di lima kawasan Parlimen dan tujuh Dewan Undangan Negeri (DUN) yang diwakili oleh wakil rakyat Muslimat PAS, dengan anggaran populasi sebanyak 874,266 orang (N = 874,266). Pemilihan sampel dilakukan secara persampelan berstrata mengikut lokaliti Parlimen dan DUN, diikuti pemilihan rawak dalam setiap strata bagi memastikan representasi demografi yang seimbang. Saiz sampel ditentukan berpandukan garis panduan Cohen et al. (2001) dengan aras keyakinan 99% dan ralat persampelan 2.5%. Jumlah sampel akhir yang dianalisis ialah 2,846 responden, terdiri daripada 1,582 responden Parlimen dan 1,264 responden DUN. Jadual 1 berikut menunjukkan lokasi dan populasi kawasan kajian bagi wakil rakyat Muslimat PAS di peringkat Parlimen dan DUN.

Jadual 1: Lokasi dan Populasi Kajian Peringkat Parlimen dan Dun Wakil Rakyat Muslimat PAS

Lokasi & Populasi Kajian (Parlimen)	
Lokasi	Populasi
Tumpat (Kelantan)	150,248
Rantau Panjang (Kelantan)	94,026
Kepala Batas (Pulau Pinang)	84,190
Kapar (Selangor)	192,383
Temerloh (Pahang)	106,829
Lokasi & Populasi Kajian (DUN)	
Lokasi	Populasi
Merbau Pulas (Kedah)	53,323
Pengkalan Kundur (Kedah)	46,235
Tanjung Mas (Kelantan)	45,579
Limbongan (Kelantan)	35,393
Ladang (Terengganu)	26,250

Bota (Perak)	30,148
Mata Ayer (Perlis)	9,662
JUMLAH KESELURUHAN	874,266

Instrumen kajian berupa soal selidik berstruktur yang dibangunkan berdasarkan Model SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988; Parasuraman et al. 1991) dan disesuaikan dengan konteks politik Malaysia dan perkhidmatan wakil rakyat. Walaupun Model SERVQUAL asal mengandungi lima dimensi, kajian ini menyesuaikan kepada empat dimensi dengan menggabungkan *Tangibles* bersama *Empathy* kerana dalam konteks kepimpinan politik Islam, manifestasi empati banyak dizahirkan melalui keterlihatan lapangan, gaya komunikasi dan personaliti kepimpinan, justeru kedua-duanya berkongsi fungsi konseptual dan empirikal sebagai satu konstruk pengalaman perkhidmatan. Penggabungan ini sejajar dengan pendekatan adaptasi SERVQUAL dalam sektor awam dan politik yang sering menyatukan dimensi *Tangibles* dengan *Empathy* apabila elemen penampilan kepimpinan, interaksi sosial dan keterlihatan lapangan berfungsi sebagai penanda pengalaman layanan interpersonal, bukannya bukti fizikal semata-mata. Instrumen mengandungi tiga bahagian utama sebagaimana yang dihuraikan dalam Jadual 2.

Jadual 2: Instrumen yang mengandungi tiga bahagian utama

Bahagian	Kandungan / Fokus	Perincian Item
A	Latar Belakang Demografi Responden	Item Jantina, Umur, Pekerjaan, Tahap pendidikan, Bentuk hubungan dengan wakil rakyat.
B	Kualiti Perkhidmatan Wakil Rakyat (Berdasarkan Model SERVQUAL)	Item berkaitan kualiti perkhidmatan mengikut konstruk utama SERVQUAL iaitu <i>Responsiveness, Empathy/Tangibles, Reliability/Competence dan Assurance</i> .
C	Persepsi dan Tahap Kepuasan Rakyat terhadap Wakil Rakyat Muslimat PAS	Item berkaitan persepsi dan tahap kepuasan rakyat terhadap wakil rakyat Muslimat PAS berdasarkan skala Likert 5 mata (1= sangat tidak setuju hingga 5= sangat setuju).

Proses pengumpulan data dilaksanakan melalui dua pendekatan utama bagi memastikan liputan dan representasi yang menyeluruh. Pertama, agihan borang soal selidik bersemuka dijalankan di pusat khidmat masyarakat dan semasa aktiviti komuniti setempat, membolehkan interaksi langsung antara enumerator dan responden. Kedua, agihan borang secara dalam talian melalui platform *Google Form* digunakan bagi mencapai responden yang berada di luar kawasan fizikal kajian. Pendekatan dua saluran ini memastikan penyertaan lebih inklusif merentas sempadan geografi serta latar sosioekonomi yang berbeza.

Bagi mengawal bias desirabiliti sosial, penyelidik memberi jaminan penuh terhadap kerahsiaan maklumat responden serta menegaskan prinsip etika penyelidikan sebelum pengisian borang dijalankan. Responden dimaklumkan bahawa tiada kesan negatif akan diterima sekiranya mereka memberikan pandangan kritikal atau tidak selari dengan pihak tertentu. Borang soal selidik juga direka tanpa memerlukan nama bagi mengurangkan tekanan sosial dan galakan kepada jawapan yang lebih jujur. Pengurusan pengumpulan data dikendalikan oleh Penyelia Penyelidikan Dewan Muslimat PAS dengan kerjasama pegawai Pusat Khidmat DUN dan enumerator lapangan di setiap negeri. Tempoh kutipan data berlangsung selama dua bulan, memastikan kadar capaian dan representasi responden yang optimum mengikut lokaliti.

Data yang diperolehi dianalisis menggunakan perisian *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS). Analisis deskriptif (min, sisihan piawai dan peratusan) digunakan bagi menilai tahap kualiti perkhidmatan dan persepsi rakyat terhadap kepimpinan Muslimat PAS. Seterusnya, analisis inferensi Korelasi Pearson (*r*) dijalankan bagi menentukan kekuatan dan arah hubungan antara pembolehubah kualiti perkhidmatan dan persepsi rakyat. Bagi menjamin kualiti dan integriti data, beberapa langkah kawalan dilaksanakan termasuk latihan intensif kepada enumerator, semakan logik item sebelum dan selepas pengisian, audit rawak terhadap borang yang diterima, serta pelaporan saiz sampel dan margin ralat pada aras keyakinan 99% (MOE = 2.5%). Gabungan antara

reka bentuk berasaskan teori, saiz sampel besar yang merentas lokaliti serta prosedur jaminan kualiti yang ketat ini meningkatkan kesahan dalaman (*internal validity*) dan kebolegunaan luaran (*external validity*) dapatan kajian.

DAPATAN KAJIAN

Demografi

Bahagian ini bertujuan menerangkan latar demografi responden bagi memberi gambaran tentang kepelbagaian sosial, ekonomi dan pendidikan dalam kalangan peserta kajian. Pemahaman terhadap profil ini penting kerana latar belakang individu boleh mempengaruhi cara mereka menilai kualiti perkhidmatan wakil rakyat dan membentuk persepsi terhadap kepimpinan politik. Oleh itu, analisis demografi bukan sekadar statistik deskriptif, tetapi juga asas untuk memahami konteks sosial yang melatari interaksi rakyat dengan wakil rakyat Muslimat PAS.

Jadual 3: Taburan Demografi Responden Kajian

Item	Demografi	Peratus (%)
Jantina	Lelaki	36.2
	Perempuan	63.8
Kumpulan Umur	Kurang 18 Tahun	1.2
	18-24 Tahun	13.3
	25-54 Tahun	60.3
	55 Tahun ke Atas	25.0
Tahap Pendidikan	Tidak Bersekolah	1.8
	Sekolah Rendah	9.8
	Sijil Pelajaran Malaysia (SPM)	55.8
	Diploma	17.7
	Sarjana Muda	12.0
	Sarjana	2.5
Jenis Pekerjaan	Doktor Falsafah	0.3
	Tidak Bekerja	35.1
	Bekerja Sendiri	28.9
	Kakitangan Awam	12.9
Kategori	Sektor Swasta	23.0
	Penerima Bantuan	49.8
Penerima Bantuan	Bukan Penerima Bantuan	50.2

Berdasarkan Jadual 3, majoriti responden dalam kajian ini ialah wanita (63.8%), manakala lelaki membentuk 36.2% daripada keseluruhan sampel. Peratusan ini sejajar dengan tumpuan kajian terhadap Muslimat PAS yang memainkan peranan signifikan dalam jaringan komuniti wanita dan kebajikan masyarakat di peringkat akar umbi. Dominasi responden wanita memberikan kelebihan dari segi kejujuran pengalaman kerana mereka merupakan penerima langsung sebahagian besar inisiatif sosial dan komuniti yang dijalankan oleh pemimpin Muslimat. Dari segi umur, 60.3% responden berada dalam lingkungan usia 25–54 tahun, iaitu kelompok produktif yang aktif dalam kegiatan ekonomi dan sosial. Kehadiran kumpulan usia ini penting kerana mereka tergolong dalam segmen pengundi yang lebih vokal dan peka terhadap isu prestasi wakil rakyat. Sementara itu, 25% responden berumur 55 tahun ke atas, menunjukkan penyertaan signifikan daripada warga emas yang sering menjadi penerima khidmat kebajikan.

Tahap pendidikan responden memperlihatkan asas literasi yang baik, dengan 55.8% tamat SPM dan 32.5% lagi memiliki kelayakan diploma atau ijazah. Corak ini menunjukkan bahawa

sebahagian besar responden mempunyai keupayaan intelektual untuk menilai perkhidmatan secara rasional dan berdasarkan pengalaman nyata. Dari sudut pekerjaan, 28.9% bekerja sendiri, diikuti 23% bekerja di sektor swasta dan 12.9% sebagai kakitangan awam, manakala 35.1% tidak bekerja, termasuk suri rumah, pesara atau pelajar. Taburan ini menggambarkan realiti sosial masyarakat yang pelbagai, di mana sebahagian besar responden berada dalam sektor tidak formal dan terlibat secara langsung dengan aktiviti komuniti setempat. Hampir separuh responden (49.8%) dikenal pasti sebagai penerima bantuan kerajaan atau program kebajikan, mencerminkan keterlibatan mereka dalam jaringan perkhidmatan sosial yang dilaksanakan oleh wakil rakyat. Faktor ini memberi dimensi tambahan kepada kajian kerana penilaian mereka terhadap kualiti perkhidmatan wakil rakyat berpotensi dipengaruhi oleh pengalaman langsung sebagai penerima manfaat.

Secara keseluruhannya, komposisi jantina, umur, pendidikan dan pekerjaan responden menunjukkan keseimbangan yang baik antara pelbagai kumpulan sosial. Kepelbagaian ini memperkukuh kesahan luaran dapatan kajian kerana pandangan yang diperoleh mewakili pengalaman dan persepsi daripada pelbagai lapisan masyarakat, bukan hanya kumpulan tertentu.

Akses dan Saluran Interaksi Rakyat-Wakil Rakyat

Bahagian ini bertujuan meneliti saluran komunikasi yang digunakan oleh rakyat untuk berhubung dengan wakil rakyat Muslimat PAS. Akses kepada wakil rakyat menjadi indikator penting dalam menilai kecekapan, keterbukaan dan keprihatinan kepimpinan terhadap masyarakat. Dalam konteks politik Islam berasaskan nilai kebajikan dan amanah, saluran komunikasi bukan sekadar medium penyampaian maklumat, tetapi cerminan hubungan kemanusiaan antara pemimpin dan rakyat. Justeru, kefahaman terhadap corak interaksi ini membantu menjelaskan sejauh mana pendekatan wakil rakyat menepati keperluan rakyat pelbagai lapisan.

Jadual 4 : Peratusan Cara Wakil Rakyat Dihubungi

Saluran	Peratus (%)
Ketua Kampung/JKKK	34.2
Temu janji/Bersemuka	17.0
Media Sosial	16.8
Kaunter Perkhidmatan	14.9
Telefon	11.1
Laman Sesawang	1.6
Peti Cadangan	1.4
Emel	1.0

Berdasarkan Jadual 4, majoriti responden berhubung dengan wakil rakyat melalui saluran tradisional berasaskan komuniti, khususnya ketua kampung atau Jawatankuasa Kemajuan dan Keselamatan Kampung (JKKK) dengan kadar tertinggi 34.2%. Corak ini menunjukkan bahawa sistem kepimpinan setempat masih berfungsi sebagai jambatan sosial dan politik utama antara rakyat dengan wakil rakyat Muslimat PAS. Kebergantungan kepada jaringan komuniti ini menggambarkan kepercayaan tinggi rakyat terhadap perantara tempatan yang lebih mudah didekati dan dipercayai.

Kaedah temu janji dan pertemuan bersemuka (17.0%) turut memainkan peranan penting, mencerminkan keutamaan rakyat terhadap hubungan peribadi dan komunikasi bersemuka sebagai cara menyalurkan pandangan atau aduan. Sementara itu, penggunaan media sosial (16.8%) menunjukkan perubahan signifikan dalam gaya komunikasi masyarakat moden, khususnya dalam kalangan generasi muda dan pengguna digital yang lebih aktif dalam platform seperti Facebook, WhatsApp dan Telegram. Kaunter perkhidmatan (14.9%) kekal sebagai medium rasmi bagi urusan pentadbiran atau kebajikan, manakala telefon (11.1%) digunakan sebagai saluran segera untuk menyampaikan maklumat atau mendapatkan bantuan. Walaupun kadar penggunaan laman web (1.6%), peti cadangan (1.4%), dan emel (1.0%) adalah rendah, kewujudan saluran ini tetap menunjukkan kepelbagaian pilihan komunikasi yang tersedia bagi rakyat.

Secara keseluruhannya, dapatan ini menunjukkan bahawa hubungan politik berasaskan keakraban komuniti dan komunikasi interpersonal masih dominan, namun pengaruh komunikasi digital semakin meningkat dalam kalangan generasi baharu. Fenomena ini menandakan peralihan hibrid dalam komunikasi politik Muslimat PAS — menggabungkan pendekatan tradisional yang mesra komuniti dengan strategi digital yang responsif dan segera. Keadaan ini mengisyaratkan keperluan kepimpinan Muslimat untuk mengoptimalkan saluran komunikasi pelbagai medium bagi memastikan penyampaian maklumat dan perkhidmatan dapat memenuhi keutamaan generasi serta konteks sosial yang berbeza.

Kualiti Perkhidmatan Wakil Rakyat Muslimat PAS

Bahagian ini membentangkan penilaian terhadap kualiti perkhidmatan wakil rakyat Muslimat PAS berdasarkan empat dimensi utama Model SERVQUAL yang diadaptasi, iaitu *responsiveness*, *empathy/tangibles*, *reliability/competence*, dan *assurance*. Setiap dimensi menggambarkan aspek tertentu dalam kecekapan kepimpinan dan hubungan interpersonal antara wakil rakyat dengan masyarakat. Dapatan ini memberikan gambaran menyeluruh tentang cara rakyat menilai prestasi kepimpinan Muslimat PAS, bukan sahaja dari sudut keberkesanan pentadbiran tetapi juga keikhlasan, keprihatinan dan integriti yang dizahirkan dalam penyampaian perkhidmatan.

i. Responsiveness

Dimensi *responsiveness* merujuk kepada keupayaan wakil rakyat bertindak balas dengan cepat dan bersedia membantu terhadap aduan, permintaan serta keperluan rakyat. Aspek ini menilai ketepatan maklumat, kesediaan berkomunikasi pada bila-bila masa, kejelasan penjelasan serta ketekalan dalam menunaikan janji. Secara keseluruhan, ia menggambarkan kecekapan pengurusan maklumat dan tindakan lapangan bagi memastikan rakyat memperoleh maklum balas yang pantas dan meyakinkan.

Jadual 5: Min, Sisihan Piawai dan Peratusan bagi Dimensi *Responsiveness*

Konstruk / Dimensi	Min	Sisihan Piawai	Peratusan (%)		
			Memuaskan	Baik	Cemerlang
<i>Responsiveness</i>	3.97	0.94	30.1	35.0	27.1

Berdasarkan Jadual 5, dimensi ini berada pada tahap baik dengan purata skor 3.97 (SP = 0.94). Sebanyak 35.0% responden menilai pada kategori “baik” dan 27.1% pada kategori “cemerlang”. Namun, 30.1% masih menilai pada tahap “memuaskan”, menunjukkan keperluan peningkatan dalam aspek kecekapan maklum balas dan ketepatan komunikasi. Secara keseluruhannya, prestasi *Responsiveness* dianggap positif tetapi memerlukan strategi pengurusan maklumat dan sistem aduan yang lebih cekap bagi memastikan tindakan lapangan lebih konsisten merentas kawasan dan isu.

ii. Empathy/Tangibles

Dimensi *empathy/tangibles* menilai tahap keprihatinan wakil rakyat terhadap rakyat serta cara kepimpinan dizahirkan melalui personaliti, komunikasi dan interaksi sosial. Ia menekankan bagaimana perkhidmatan diberikan — bukan sekadar apa yang diberikan — dengan memberi tumpuan kepada kesantunan, kemesraan dan penampilan kepimpinan berwibawa.

Jadual 6: Min, Sisihan Piawai dan Peratusan bagi Dimensi *Empathy/Tangibles*

Konstruk / Dimensi	Min	Sisihan Piawai	Peratusan (%)		
			Memuaskan	Baik	Cemerlang
<i>Empathy/Tangibles</i>	4.08	0.92	26.6	36.1	30.5

Dimensi ini menunjukkan prestasi tinggi dengan purata skor 4.08 (SP = 0.92). Sebahagian besar responden menilai wakil rakyat Muslimat PAS sebagai empati dan mudah didekati, dengan 36.1%

memberi penilaian “baik” dan 30.5% “cemerlang”. Walaupun 26.6% menilai pada tahap “memuaskan”, angka ini menunjukkan peluang penambahbaikan dalam memperkukuh kepekaan terhadap isu rakyat serta meningkatkan keterlihatan lapangan. Dapatan ini membuktikan bahawa empati merupakan aset utama kepimpinan Muslimat PAS, namun pengukuhan latihan komunikasi responsif dan pendekatan mesra rakyat perlu diteruskan bagi mengekalkan kepercayaan awam.

iii. Reliability/Competence

Dimensi *Reliability/Competence* mengukur kebolehpercayaan wakil rakyat dalam menunaikan janji, menyampaikan maklumat yang tepat dan melaksanakan tanggungjawab secara profesional. Ia mencerminkan tahap integriti dan kecekapan wakil rakyat dalam memahami isu serta mengambil tindakan berasaskan amanah politik.

Jadual 7: Min, Sisihan Piawai dan Peratusan bagi Dimensi *Reliability/Competence*

Konstruk / Dimensi	Min	Sisihan Piawai	Peratusan (%)		
			Memuaskan	Baik	Cemerlang
<i>Reliability/Competence</i>	4.05	1.02	25.7	35.5	31.7

Dapatan menunjukkan purata skor 4.05 (SP = 1.02), iaitu pada tahap baik. Sebanyak 35.5% responden menilai pada kategori “baik” dan 31.7% pada kategori “cemerlang”, menggambarkan tahap kecekapan dan kebolehpercayaan yang tinggi dalam kalangan wakil rakyat. Hanya 25.7% menilai pada tahap “memuaskan”. Secara keseluruhan, 93.0% responden berpuas hati, menandakan bahawa wakil rakyat Muslimat PAS memiliki keupayaan melaksanakan amanah dengan berkesan. Walau bagaimanapun, penambahbaikan dalam ketekalan komunikasi dan ketepatan maklumat masih diperlukan agar prestasi lebih seimbang di semua kawasan.

iv. Assurance

Dimensi *Assurance* menggambarkan tahap keyakinan rakyat terhadap kredibiliti, integriti dan keupayaan wakil rakyat dalam menyelesaikan masalah serta membawa isu ke peringkat yang lebih tinggi. Ia juga melibatkan unsur kejujuran, ketelusan dan kebolehan menyalurkan bantuan dengan adil dan bertanggungjawab.

Jadual 8: Min, Sisihan Piawai dan Peratusan bagi Dimensi *Assurance*

Konstruk / Dimensi	Min	Sisihan Piawai	Peratusan (%)		
			Memuaskan	Baik	Cemerlang
<i>Assurance</i>	4.06	0.96	24.3	38.3	29.6

Dimensi ini memperoleh purata skor 4.06 (SP = 0.96), menandakan prestasi baik dan stabil. Seramai 38.3% responden memberi penilaian “baik” dan 29.6% “cemerlang”. Keputusan ini menggambarkan tahap keyakinan tinggi rakyat terhadap integriti dan kredibiliti pemimpin Muslimat PAS. Namun, 24.3% responden masih menilai pada tahap “memuaskan”, yang menunjukkan perlunya pengukuhan dalam aspek ketelusan komunikasi dan penyampaian maklumat strategik. Secara keseluruhannya, dimensi ini menegaskan bahawa kepercayaan dan integriti moral merupakan tunjang utama penerimaan rakyat terhadap kepimpinan wanita Islam.

Analisis keempat-empat dimensi SERVQUAL menunjukkan bahawa rakyat menilai kualiti perkhidmatan wakil rakyat Muslimat PAS pada tahap baik hingga tinggi, dengan *empathy/tangibles* (M = 4.08) dan *assurance* (M = 4.06) mencatat skor tertinggi. Ini menunjukkan bahawa rakyat lebih menghargai kelembutan kepimpinan, kesantunan komunikasi, imej moral dan kredibiliti, berbanding kelajuan tindakan semata-mata. Dapatan ini menyokong pandangan Nagaraj & Lee (2024) bahawa peningkatan responsif dan integriti dalam penyampaian mampu memperkukuh legitimasi politik dan kepercayaan rakyat. Hasil ini juga selaras dengan dapatan Clayton et al. (2017) dan Wan Abdul

Rahman & Castelli (2013) yang menegaskan bahawa pemimpin yang memiliki empati dan mampu memahami keperluan pengikut lebih mudah membina kepercayaan dan mobilisasi sokongan.

Menariknya, dimensi *responsiveness* muncul sebagai paling rendah walaupun masih berada pada tahap baik. Ini menunjukkan bahawa walaupun rakyat menghargai keakraban dan keprihatinan pemimpin, mereka tetap mengharapkan tindak balas yang lebih cepat dan tepat. Pola ini membayangkan bahawa kepercayaan politik terhadap Muslimat PAS terbina daripada gabungan antara moral leadership dan kecekapan teknikal. Oleh itu, pemantapan sistem komunikasi responsif, penyelarasan maklum balas serta pengurusan aduan perlu diberi perhatian bagi mengekalkan legitimasi politik yang mapan. Secara sintesis, kualiti perkhidmatan dalam konteks kepimpinan wanita Islam tidak hanya bergantung pada penyelesaian isu, tetapi juga pada cara perkhidmatan disampaikan dengan ihsan, empati dan integriti. Keseimbangan antara kecekapan tindakan dan nilai kemanusiaan inilah yang menjadi asas kepada penerimaan rakyat terhadap kepimpinan Muslimat PAS dalam kerangka politik Islam yang berteraskan amanah dan kasih sayang.

Persepsi Rakyat Terhadap Wakil Rakyat Muslimat PAS

Persepsi rakyat merujuk kepada pandangan dan penilaian masyarakat terhadap keupayaan, sikap serta prestasi wakil rakyat dalam melaksanakan tanggungjawab mereka. Ia terbentuk hasil pengalaman langsung mahupun tidak langsung melalui kecekapan wakil rakyat menyelesaikan isu, ketelusan tindakan, kemesraan layanan, profesionalisme serta keprihatinan terhadap kebajikan masyarakat. Persepsi ini amat penting kerana ia mencerminkan tahap kepercayaan (*trust*) dan keyakinan (*confidence*) rakyat terhadap integriti dan keberkesanan kepimpinan. Persepsi yang positif menandakan penghargaan rakyat terhadap kejujuran dan keprihatinan pemimpin, manakala persepsi negatif menunjukkan ketidakpuasan yang boleh menghakis legitimasi politik dan sokongan sosial. Oleh itu, persepsi rakyat menjadi ukuran utama terhadap reputasi, kredibiliti dan keberkesanan wakil rakyat dalam konteks politik Islam yang berteraskan amanah dan kebajikan.

Jadual 9: Min dan Peratusan Persepsi Mengikut Indikator

Indikator	Min	Peratusan Persepsi (%)
Cepat	4.03	95.3
Mesra	4.20	96.5
Bersedia memberi maklumat	4.12	95.7
Keputusan konsisten	4.06	94.6
Kemudahan memuaskan	4.05	94.5
Kualiti perkhidmatan	4.09	94.6
Profesional	4.19	95.8
Telus	4.21	96.2
Mementingkan kebajikan	4.28	96.1
Jumlah Keseluruhan	4.14	95.5

Berdasarkan Jadual 9, persepsi rakyat terhadap wakil rakyat Muslimat PAS berada pada tahap yang amat positif. Tiga indikator tertinggi ialah mementingkan kebajikan (min = 4.28), ketelusan (min = 4.21) dan kemesraan (min = 4.20). Dapatan ini menunjukkan bahawa rakyat menilai wakil rakyat Muslimat PAS sebagai pemimpin yang jujur, mesra dan prihatin terhadap kesejahteraan masyarakat. Penilaian tinggi terhadap profesionalisme (min = 4.19) dan kualiti perkhidmatan (min = 4.09) turut menggambarkan tahap keupayaan dan disiplin kerja yang dihormati. Walaupun skor bagi kecekapan tindakan (min = 4.03) dan konsistensi keputusan (min = 4.06) adalah sedikit lebih rendah berbanding indikator lain, ia masih berada dalam julat positif, menandakan hanya ruang penambahbaikan kecil diperlukan dalam aspek ketepatan masa dan ketekalan dasar. Corak ini menunjukkan bahawa rakyat lebih menilai sikap empati dan keikhlasan peribadi berbanding semata-mata kecekapan prosedur.

Jadual 10: Min, Sisihan Piawai dan Peratusan Persepsi Rakyat

Min keseluruhan	Sisihan piawai	Peratusan Persepsi Keseluruhan (%)			
		Memuaskan (Skala 3)	Baik (Skala 4)	Cemerlang (Skala 5)	Keseluruhan
4.14	0.86	25.6	41.7	26.6	95.5

Seperti ditunjukkan dalam Jadual 10, persepsi rakyat terhadap wakil rakyat Muslimat PAS berada pada tahap positif dan stabil, dengan purata keseluruhan min = 4.14 (SP = 0.86). Sebanyak 41.7% responden menilai prestasi wakil rakyat pada skala “baik” dan 26.6% pada tahap “cemerlang”. Hanya 25.6% menilai pada tahap “memuaskan”, menjadikan 95.5% daripada keseluruhan responden menunjukkan kepuasan terhadap prestasi dan keperibadian kepimpinan Muslimat PAS. Dapatan ini menggambarkan bahawa rakyat menilai Muslimat PAS sebagai pemimpin yang dipercayai, mesra, telus, dan berorientasikan kebajikan masyarakat. Keadaan ini selaras dengan dapatan dimensi SERVQUAL yang menunjukkan Empathy/Tangibles dan Assurance sebagai faktor paling dominan dalam mengekalkan kepercayaan dan sokongan rakyat.

Secara teorinya, dapatan ini mengesahkan pandangan bahawa persepsi politik masyarakat Muslim di Malaysia lebih banyak dibentuk oleh nilai dan hubungan interpersonal, bukannya semata-mata oleh dasar pentadbiran. Persepsi positif yang tinggi terhadap empati, ketelusan dan kebajikan menunjukkan bahawa legitimasi politik Muslimat PAS berasaskan gabungan nilai moral, integriti dan kecekapan sosial. Hasil ini selaras dengan teori *moral leadership* dan penemuan Ramli et al. (2024) serta Clayton et al. (2017) yang menegaskan bahawa pemimpin wanita Islam sering dinilai melalui akhlak kepimpinan, sensitiviti sosial dan kejujuran moral. Namun begitu, jurang kecil pada aspek kecepatan tindakan dan konsistensi keputusan perlu diberi perhatian kerana ia mencerminkan ekspektasi rakyat terhadap keseimbangan antara “akhlak kepimpinan” (*soft values*) dan “kecekapan penyampaian” (*technical performance*). Ini bermaksud, walaupun nilai spiritual dan empati terus menjadi kekuatan utama Muslimat PAS, rakyat turut menuntut kecekapan pengurusan dan respons pantas sebagai simbol keberkesanan moden.

Oleh itu, pengukuhan sistem komunikasi responsif, penyelarasan maklum balas, dan kejelasan tindakan perlu menjadi agenda utama bagi mengekalkan keyakinan dan legitimasi politik Muslimat PAS. Keupayaan mengimbangi antara emosi dan tindakan, nilai dan kecekapan, serta spiritual dan praktikal akan terus menentukan penerimaan rakyat terhadap kepimpinan wanita Islam dalam landskap politik Malaysia yang dinamik.

Hubungan Antara Persepsi Rakyat dengan Kualiti Perkhidmatan Wakil Rakyat Muslimat PAS

Bahagian ini meneliti hubungan antara persepsi rakyat dan kualiti perkhidmatan wakil rakyat Muslimat PAS bagi menilai sejauh mana pengalaman rakyat terhadap mutu khidmat mempengaruhi penilaian mereka terhadap kepimpinan politik. Analisis ini dijalankan menggunakan pekali korelasi Pearson (r) bagi menentukan kekuatan dan arah hubungan antara kedua-dua pemboleh ubah utama kajian.

Jadual 11. Pekali Korelasi antara Persepsi Rakyat dengan Kualiti Perkhidmatan Wakil Rakyat Muslimat PAS

Pemboleh Ubah	Pekali Korelasi Pearson (r)	Tahap Keertian (Sig. 2-tailed)	Saiz Sampel (N)	Selang Keyakinan 95%	Tafsiran
Kualiti Perkhidmatan dan Persepsi	0.856	< 0.001	2752 (Kualiti), 2701 (Persepsi)	0.846 – 0.866	Korelasi positif sangat kuat dan signifikan secara statistik

Nota: Perbezaan saiz sampel antara pemboleh ubah (N = 2752 bagi kualiti; N = 2701 bagi persepsi) disebabkan respon hilang (*missing values*) pada sesetengah item, dan hanya respons lengkap dianalisis.

Analisis korelasi seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 11 mendapati terdapat hubungan positif yang sangat kuat dan signifikan antara kualiti perkhidmatan dan persepsi rakyat terhadap wakil rakyat Muslimat PAS ($r = 0.856$, $p < .001$). Dapatan ini mengesahkan bahawa peningkatan mutu perkhidmatan wakil rakyat secara langsung memperkukuh persepsi, keyakinan, dan penerimaan rakyat terhadap kepimpinan mereka. Corak ini menyokong teori SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) yang menegaskan bahawa pengalaman perkhidmatan membentuk persepsi pelanggan. Dalam konteks politik Islam, rakyat berfungsi sebagai “pengguna perkhidmatan awam” yang menilai pemimpin berdasarkan pengalaman interaksi dan keberkesanan tindakan (Zainal Abidin et al., 2018). Secara tematik, keempat-empat dimensi SERVQUAL menyumbang kepada pembentukan persepsi tersebut.

- *Responsiveness* meningkatkan penilaian rakyat apabila wakil rakyat menunjukkan kecekapan bertindak, ketepatan maklumat dan kesediaan menunaikan janji (Choy, 2013; Harding, 2013).
- *Empathy/Tangibles* yang mencatat skor tertinggi, memperlihatkan bahawa kemesraan, keprihatinan, kesantunan komunikasi dan penampilan profesional merupakan ciri kepimpinan yang paling dihargai oleh rakyat. Dapatan ini selari dengan kajian terdahulu di Malaysia yang menunjukkan bahawa gaya kepimpinan mesra rakyat mempengaruhi tahap penerimaan pengundi (Ridzuan et al., 2021; York, 2025).
- *Reliability/Competence* pula menunjukkan bahawa keupayaan menunaikan janji dan kecekapan menyelesaikan masalah mengukuhkan keyakinan terhadap kecekapan wakil rakyat (Ku Halim et al., 2024; Siddiquee, 2010).
- *Assurance* menekankan integriti moral dan ketelusan sebagai asas pembentukan kepercayaan politik, konsisten dengan dapatan *trust in government* (Bouckaert & Van de Walle, 2003) dan teori kepimpinan transformasional (Bass & Avolio, 1994).

Secara keseluruhannya, korelasi yang sangat kuat ini membuktikan bahawa persepsi rakyat terhadap Muslimat PAS terbentuk bukan semata-mata melalui imej simbolik atau reputasi parti, tetapi melalui pengalaman langsung rakyat terhadap kualiti perkhidmatan dan gaya interaksi kepimpinan. Modal sosial kepimpinan wanita PAS berakar pada gabungan empati, kecekapan dan integriti, yang menjadikan perkhidmatan mereka lebih diyakini dan dihargai di peringkat akar umbi. Dapatan ini memberikan sumbangan teoritikal penting dengan mengesahkan kesesuaian Model SERVQUAL sebagai alat analisis legitimasi kepimpinan politik wanita Islam. Model ini, yang lazimnya diaplikasikan dalam sektor perkhidmatan awam dan komersial, terbukti dapat diperluas bagi menilai kualiti kepimpinan dan kepercayaan politik dalam konteks representasi gender. Hal ini memperkaya perbincangan akademik tentang interaksi antara kecekapan teknikal dan nilai spiritual dalam kepimpinan Islam kontemporari.

Dari segi praktikal, hasil kajian menunjukkan bahawa Muslimat PAS boleh mengoptimumkan modal sosialnya dengan memperkukuh strategi komunikasi berasaskan nilai, meningkatkan kecepatan tindakan, dan mengekalkan ketelusan dalam penyampaian maklumat. Tiga elemen utama yang perlu menjadi fokus peningkatan kapasiti ialah:

1. Latihan kepimpinan berasaskan empati dan komunikasi strategik;
2. Pengukuhan sistem pengurusan aduan dan maklum balas pantas;
3. Pemantapan imej kepimpinan yang telus dan profesional.

Namun, kajian ini juga mempunyai batasan metodologi, khususnya kerana menggunakan reka bentuk tinjauan rentas (*cross-sectional*) dan data laporan sendiri (*self-report data*). Reka bentuk ini tidak membolehkan penilaian perubahan persepsi secara longitudinal serta berpotensi terdedah kepada bias keinginan sosial (*social desirability bias*) atau kecenderungan responden menilai berdasarkan prestasi parti. Justeru, kajian lanjutan secara kualitatif atau longitudinal dicadangkan bagi menilai perubahan dinamik persepsi rakyat terhadap kepimpinan wanita Islam dalam jangka masa panjang.

KESIMPULAN

Kajian ini menilai bagaimana kualiti perkhidmatan wakil rakyat Muslimat PAS mempengaruhi persepsi rakyat terhadap kepimpinan mereka. Dapatan menunjukkan bahawa hubungan rakyat-wakil rakyat tidak hanya bersifat fungsional, tetapi berakar pada nilai kemanusiaan yang mendalam seperti empati, kejujuran dan kasih sayang. Empat dimensi SERVQUAL yang diukur iaitu *responsiveness, empathy/tangibles, reliability/competence* dan *assurance*, kesemuanya menunjukkan tahap penilaian yang baik hingga tinggi dengan dimensi empati dan jaminan moral paling menyerlah. Rakyat menilai pemimpin bukan semata-mata pada kecekapan mengurus, tetapi pada keikhlasan mendengar, kemampuan memahami perasaan rakyat, dan kehadiran peribadi yang menenangkan. Korelasi yang sangat kuat antara kualiti perkhidmatan dan persepsi rakyat ($r = 0.856, p < 0.001$) membuktikan bahawa pemimpin yang berjiwa rakyat membina kepercayaan bukan melalui retorik, tetapi melalui tindakan yang jujur dan menyantuni.

Secara teoritikal, kajian ini memperluas pemahaman terhadap Model SERVQUAL dengan memberi roh kemanusiaan dan nilai spiritual Islam. Ia menegaskan bahawa kualiti kepimpinan dalam Islam tidak hanya diukur melalui keberkesanan pentadbiran, tetapi juga melalui *ihsan* dalam tindakan, *amanah* dalam tanggungjawab dan *rahmah* terhadap rakyat. Dari segi praktikal, hasil kajian ini menunjukkan keperluan Muslimat PAS mengekalkan gaya kepimpinan berasaskan empati, mendengar dengan hati, dan berkomunikasi dengan hikmah. Kecekapan pengurusan perlu disepadukan dengan kelembutan budi dan kejujuran niat agar khidmat yang diberikan menjadi lebih bererti, bukan hanya efisien. Dalam konteks masyarakat yang semakin kompleks, pemimpin wanita Islam perlu mengimbangi antara tuntutan teknikal dan keperluan emosi rakyat.

Kajian ini menyumbang kepada pembangunan ilmu dengan memperkenalkan pendekatan penilaian yang berteraskan insan iaitu menggabungkan teori kualiti perkhidmatan dan nilai kepimpinan Islam. Ia membuktikan bahawa elemen empati, kasih sayang dan integriti moral merupakan inti kepada legitimasi politik wanita Islam. Secara konseptual, kajian ini menegaskan bahawa kepimpinan yang berkesan bukan sahaja dilihat dari prestasi, tetapi dari sejauh mana pemimpin itu dapat “hadir” dalam kehidupan rakyat. Justeru, kejayaan politik Muslimat PAS bukan diukur melalui jumlah projek atau bantuan semata-mata, tetapi melalui sejauh mana mereka menyentuh hati, membina kepercayaan dan memuliakan manusia sebagai amanah Allah.

PERNYATAAN ETIKA

Kajian ini dilaksanakan dengan mematuhi prinsip etika penyelidikan yang ditetapkan oleh Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM). Semua responden terlibat secara sukarela dan telah dimaklumkan tentang tujuan kajian serta jaminan kerahsiaan maklumat. Identiti responden dirahsiakan dan data yang diperolehi hanya digunakan untuk tujuan akademik. Tiada unsur paksaan atau manipulasi dilakukan sepanjang proses pengumpulan data. Penyelidik berpegang kepada prinsip kejujuran, integriti dan tanggungjawab akademik seperti yang digariskan dalam *Code of Research Ethics, UKM*.

KONFLIK KEPENTINGAN

Penulis mengisytiharkan tiada konflik kepentingan.

SUMBANGAN PENULIS

Noor Asyanti Abu Bakar bertanggungjawab merangka idea asal kajian, mereka bentuk metodologi, menjalankan pengumpulan dan analisis data serta menyediakan draf awal penulisan artikel. Siti Aminah Mohammad Imran pula menyemak semula keseluruhan artikel, memberikan input kritikal terhadap analisis dan perbincangan. Mereka telah menyemak dan meluluskan versi akhir artikel untuk penerbitan.

RUJUKAN

- Abd Aziz, N. A., Che Noh, C. H., & Amin, A. (2016). Persepsi terhadap kredibiliti pemimpin dan penentuan dimensi paling dominan. *Journal of Business and Social Development*, 4(2), 14–24. <https://ppsms.umt.edu.my/wp-content/uploads/sites/53/2016/09/2.-Persepsi-web.pdf>
- Abu Bakar, N. A., & Mohd Imran, S. A. (2025). Grassroots leadership amid political constraints: YB Salamiah's challenges and contributions as Malaysia's opposition MP. *International Journal for Multidisciplinary Research*, 7(6), 1–11. <https://doi.org/10.36948/ijfmr.2025.v07i06.61931>
- Akram, A., Robbi, M., Yunus, S. M., Faiq, M., & Sharin, M. (2023). Muslim women in politics: Does it align with Shari'ah parameters? *Burhān Journal of Qur'ān and Sunnah Studies*, 7(2). <https://doi.org/10.31436/alburhn.v7i2.322>
- Awang Ahmad, A. N. Z., Towpek, H., & Abdul Kadir, A. R. (2022). Kepentingan siasah syar'iyah untuk membentuk dasar kesejahteraan keluarga dalam negara bermasyarakat majmuk. *E-Journal of Islamic Thought and Understanding*, 1, 44–63. <https://doi.org/10.24191/ejitu.v5i1.7239>
- Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1994). *Improving organizational effectiveness through transformational leadership*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Bouckaert, G., & Van de Walle, S. (2003). Comparing measures of citizen trust and user satisfaction as indicators of 'good governance': Difficulties in linking trust and satisfaction indicators. *International Review of Administrative Sciences*, 69(3), 329–343. <https://doi.org/10.1177/0020852303693003>
- Choy, L. T. (2013). A study of political stability in Malaysia: A study about national civilian perception. *Journal of Humanities and Social Science*, 8(4), 92–146.
- Clayton, A., Josefsson, C., & Wang, V. (2017). Quotas and women's substantive representation: Evidence from a content analysis of Ugandan plenary debates. *Politics and Gender*, 13(2), 276–304. <https://doi.org/10.1017/S1743923X16000453>
- Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2001). *Research Methods in Education* (5th ed.). Oxford: Routledge Falmer Publisher.
- Dalton, R. J., & Anderson, C. J. (2011). *Citizens, Context And Choice: How Context Shapes Citizens' Electoral Choices*. Oxford: Oxford University Press.
- Firdaus, F. S., Yusoff, R. Z., Md. Hussain, M. N., & Mohd Asaad, M. N. (2016). Kualiti perkhidmatan antara pengurusan kontemporari dan perspektif Islam: Kajian perbandingan. *ASEAN Entrepreneurship Journal*, 2(1), 86–97.
- Harding, L. K. (2013). Service satisfaction, competence and caring: Examining the influence of experience with the public bureaucracy on citizen attitudes of trust in government. Doctoral dissertation, The University of Tennessee. https://trace.tennessee.edu/utk_graddiss
- Kinder, D. R. (1978). Political person perception: The asymmetrical influence of sentiment and choice on perceptions of presidential candidates. *Journal of Personality and Social Psychology*, 36(8), 859–871.
- Ku Halim, K. H., Mohamad Aslam, M. M., Lee Abdullah, M. A. I., Razali, J. R., Abdullah, S., Sulaiman, S., Mujahid, A., Zaidi, A., & Damin, Z. A. (2024). Political leadership in Malaysia. *Human Sustainable Procedia*, 4(1), 96–103. <https://doi.org/10.30880/hsp.2024.04.01.010>
- Luhrmann, A., & Lindberg, S. I. (2019). A third wave of autocratization is here: What is new about it? *Democratization*, 26(7), 1095–1113. <https://doi.org/10.1080/13510347.2019.1582029>
- Malike, B., Sakdan, M. F., & Mohamad, M. (2013). Peranan wakil rakyat dalam parti politik: Isu dan cabaran. *Jebat: Malaysian Journal of History, Politics & Strategy*, 40(1), 91–115.
- Mohiuddin, A. (2024). From Islamism to governance: PAS and the dynamics of political power in Malaysia. *The Indian Journal of Politics*, 58(1-2), 1-26.
- Nagaraj, S., & Lee, K. H. 2024. Political leadership matters: Malaysia's unrealised potential. *Malaysian Journal of Economic Studies*, 61(2), 309–329. <https://doi.org/10.22452/MJES.vol61no2.6>
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420–450.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. 1988. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

- Ramli, M. A., Jaafar, S. M. J. S., Ariffin, M. F. M., Kasa, A. R., Qotadah, H. A., Achmad, A. D., & Siswanto. (2024). Muslim-Malay women in political leadership: Navigating challenges and shaping the future. *Mazahib Jurnal Pemikiran Hukum Islam*, 23(1), 305–350. <https://doi.org/10.21093/mj.v23i1.7500>
- Ridzuan, M. R., Abd Rahman, N. A. S., Kuan, L., Yew, S., & Yaacob, N. A. (2021). Exploring the effects of good local governance on citizens' trust in Malaysia. *Journal of Administrative Science*, 18, 129–149.
- Rochim, A. N., & Muttaqien, M. I. (2025). Keadilan, amanah, dan musyawarah: Integrasi nilai kepemimpinan Islam dalam manajemen pendidikan modern. *Jurnal Visi Manajemen*, 11(2), 1–12. <https://doi.org/10.56910/jvm.v11i2.513>
- Saidon, N. R., Daud, S., & Mohd Samsudin. (2017). Faktor kepemimpinan dan gender dalam penglibatan politik wanita di Malaysia (1980–2013). *Akademika*, 87(3), 63–75. <https://doi.org/10.17576/akad-2017-8703-05>
- Sharif, K. (2019). Transformational leadership behaviours of women in a socially dynamic environment. *International Journal of Organizational Analysis*, 27(4), 1191–1217. <https://doi.org/10.1108/IJOA-12-2018-1611>
- Siddiquee, N. A. (2010). Managing for results: Lessons from public management reform in Malaysia. *International Journal of Public Sector Management*, 23(1), 38–53. <https://doi.org/10.1108/09513551011012312>
- Wan Abdul Rahman, W. A., & Castelli, P. A. (2013). The impact of empathy on leadership effectiveness among business leaders in the United States and Malaysia. *International Journal of Economics Business and Management Studies*, 2(3), 83–97. <https://onlinesciencepublishing.com/index.php/ijebms/article/view/305>
- York, E. (2025). Constituency service and electoral accountability in autocratic legislatures. *Comparative Political Studies*, 58(8), 1699–1732. <https://doi.org/10.1177/00104140241271251>
- Zainal Abidin, N. Z., Singaravelloo, K., & Azizan, I. S. (2018). Responsiveness and the influence to public trust: The study on local government service delivery. *Journal of Administrative Science*, 15(1), 1–10. <https://jas.uitm.edu.my/index.php?view=article&id=46&catid=2>
- Zulkipli, S. (2015). Kajian perbandingan penglibatan politik antara wanita UMNO dengan Muslimat PAS di Ipoh Perak. Tesis Sarjana. Universiti Sains Malaysia.
- Zulkipli, S., Endut, M. N. A., Asna, W., & Mohd, W. (2020). Factors of political participation among Wanita UMNO and Muslimat PAS. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 10(3), 512–520. <https://doi.org/10.6007/IJARBS/v10-i3/7067>

SENARAI PENGARANG

Noor Asyanti Abu Bakar (Penulis Penghubung)
Pegawai Penyelidik
Terengganu Strategic & Integrity Institute (TSIS)
20300 Kuala Terengganu,
Terengganu, Malaysia.
E-mel: asyantiabubakar@gmail.com

Siti A. M. Imran
Setiausaha
Pertubuhan Advokasi dan Hak Asasi Wanita Antarabangsa Malaysia (iAware)
No. 81, Jalan 8/5, Seksyen 8,
43650 Bandar Baru Bangi,
Selangor, Malaysia.
E-mel: sitiaminah.muhammadimran@gmail.com