

PUBLICIO JURNAL ILMIAH POLITIK, KEBIJAKAN DAN SOSIAL

E-ISSN : 2656-0305

DOI : <https://doi.org/10.51747/e2vkpa70>

ANALISIS KINERJA PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK LRT DALAM PERSPEKTIF KEPUASAN PENGGUNA DI KOTA PALEMBANG

Muhammad Risky Kurniawan¹, Rita Junita², Bastiar Tambuh³

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tamansiswa Palembang¹⁻³

email korespondensi: syahri99@gmail.com

ABSTRAK

Transportasi publik berbasis rel merupakan salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan transportasi masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pelayanan transportasi publik Light Rail Transit (LRT) Kota Palembang dalam perspektif kepuasan pengguna layanan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan model SERVQUAL yang meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan pelayanan, empati, dan bukti fisik pelayanan. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna layanan LRT serta observasi fasilitas pelayanan. Analisis data menggunakan analisis statistik deskriptif dan regresi linier. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan LRT Kota Palembang secara umum berada pada kategori cukup baik. Dimensi jaminan pelayanan dan bukti fisik pelayanan menunjukkan tingkat kepuasan pengguna yang tinggi, sedangkan dimensi keandalan, daya tanggap, dan empati pelayanan masih memerlukan peningkatan. Faktor manajemen operasional, kapasitas sumber daya manusia, dan kualitas fasilitas transportasi menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pengguna layanan. Penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan transportasi publik berbasis rel memerlukan penguatan manajemen operasional, peningkatan kompetensi petugas pelayanan, serta pengembangan sistem pelayanan berbasis teknologi untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan transportasi publik.

Kata Kunci: kinerja pelayanan, transportasi publik, LRT, kepuasan pengguna, SERVQUAL.

1. PENDAHULUAN

Transportasi publik merupakan salah satu sektor pelayanan publik yang memiliki peran strategis dalam mendukung mobilitas masyarakat dan pembangunan ekonomi daerah. Sistem transportasi publik yang efektif tidak hanya berfungsi sebagai sarana mobilitas, tetapi juga menjadi indikator keberhasilan tata kelola pelayanan publik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara efisien, aman, dan berkelanjutan. Dalam konteks pembangunan perkotaan, pengembangan transportasi massal berbasis rel seperti Light Rail Transit (LRT) menjadi salah satu solusi dalam mengatasi kemacetan lalu lintas dan meningkatkan kualitas

pelayanan transportasi publik (Rodrigue, 2020). Kota Palembang merupakan salah satu kota di Indonesia yang mengembangkan sistem transportasi publik berbasis LRT sebagai bagian dari kebijakan transportasi berkelanjutan. Pengoperasian LRT Palembang bertujuan meningkatkan efisiensi mobilitas masyarakat, mengurangi kemacetan, serta meningkatkan kualitas pelayanan transportasi publik. Namun, keberhasilan penyelenggaraan pelayanan transportasi publik tidak hanya diukur dari aspek penyediaan sarana transportasi, tetapi juga dari tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Kepuasan pengguna menjadi indikator penting dalam menilai kinerja pelayanan publik karena mencerminkan persepsi masyarakat terhadap efektivitas dan kualitas layanan yang diterima (Parasuraman, Zeithaml, Berry, 2018). Meskipun berbagai penelitian telah mengkaji kualitas pelayanan transportasi publik, kajian yang secara khusus menyoroti kinerja pelayanan LRT dalam perspektif kepuasan pengguna pada konteks Kota Palembang masih terbatas. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan penelitian yang perlu dikaji untuk mengetahui bagaimana kinerja pelayanan LRT dalam memenuhi kebutuhan pengguna transportasi publik serta faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pelayanan transportasi publik LRT dalam perspektif kepuasan pengguna di Kota Palembang, mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna, serta mengevaluasi kualitas pelayanan transportasi LRT sebagai bagian dari penyelenggaraan pelayanan publik. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kebijakan transportasi publik serta peningkatan kualitas pelayanan transportasi massal berbasis rel di Kota Palembang.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif untuk menganalisis kinerja pelayanan transportasi publik LRT dalam perspektif kepuasan pengguna di Kota Palembang. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan transportasi LRT secara sistematis dan terukur.

Subjek penelitian adalah pengguna layanan LRT Kota Palembang yang menggunakan layanan transportasi dalam periode penelitian. Sampel penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria responden merupakan pengguna aktif layanan LRT. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner yang disusun berdasarkan indikator kualitas pelayanan publik model SERVQUAL yang meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan pelayanan, empati, dan bukti fisik pelayanan (Parasuraman et al., 2018).

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden pengguna layanan LRT. Data pendukung diperoleh melalui observasi fasilitas pelayanan serta studi dokumentasi kebijakan operasional LRT. Validitas dan reliabilitas instrumen diuji untuk memastikan keakuratan data penelitian (Creswell & Creswell, 2018). Analisis data menggunakan analisis statistik deskriptif untuk menggambarkan persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan LRT. Selain itu, digunakan analisis regresi linier untuk mengidentifikasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna. Penggunaan analisis statistik dilakukan secara proporsional untuk menjelaskan hubungan antar variabel penelitian tanpa menampilkan formula statistik secara berlebihan. Metode penelitian ini dipilih karena mampu memberikan gambaran empiris mengenai kinerja pelayanan transportasi LRT berdasarkan persepsi pengguna layanan serta mendukung pencapaian tujuan penelitian dalam mengevaluasi kualitas pelayanan transportasi publik.

3. TINJAUAN LITERATUR

Dalam perspektif administrasi publik, kinerja pelayanan publik berkaitan erat dengan kualitas layanan yang meliputi dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan pelayanan, empati, serta bukti fisik pelayanan. Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (2018) menjadi salah satu pendekatan yang banyak digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan publik. Selain itu, teori kepuasan pengguna menekankan bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kesesuaian antara harapan pengguna dengan kualitas pelayanan yang diterima (Kotler Keller, 2016).

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan transportasi publik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian oleh Putri dan Nugroho (2019) menunjukkan bahwa keandalan layanan dan kenyamanan fasilitas menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pengguna transportasi massal. Penelitian Rahman dan Santoso (2021) menemukan bahwa ketepatan waktu operasional dan keamanan pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna transportasi publik. Selain itu, penelitian Sari et al. (2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan transportasi berbasis rel memiliki hubungan positif dengan loyalitas pengguna transportasi publik.

Kerangka konseptual penelitian disusun untuk mengarahkan analisis terhadap hubungan antarunsur utama yang telah diuraikan dalam penelitian. Secara konseptual, kerangka penelitian dirumuskan sebagai berikut: Kinerja Pelayanan LRT → Dimensi SERVQUAL (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik) → Kepuasan Pengguna

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Kinerja Pelayanan Transportasi Publik LRT Kota Palembang Berdasarkan Perspektif SERVQUAL

Kinerja pelayanan transportasi publik merupakan indikator penting dalam menilai efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam penelitian ini, analisis kinerja pelayanan LRT Kota Palembang menggunakan pendekatan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2018). Model SERVQUAL menilai kualitas pelayanan melalui lima dimensi utama, yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan pelayanan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik pelayanan (tangibles). Pendekatan ini digunakan karena mampu menggambarkan persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan transportasi publik secara komprehensif.

Selain itu, penyelenggaraan pelayanan transportasi publik di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang menekankan bahwa transportasi publik harus memberikan pelayanan yang aman, nyaman, dan terjangkau bagi masyarakat. Regulasi tersebut menjadi dasar dalam menilai kualitas pelayanan transportasi publik berbasis rel, termasuk LRT Kota Palembang.

1. Keandalan Pelayanan (Reliability) Keandalan pelayanan merupakan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan secara konsisten, tepat waktu, dan sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keandalan pelayanan LRT Kota Palembang berada pada kategori cukup baik. Ketepatan waktu operasional kereta, keteraturan jadwal perjalanan, serta kepastian layanan menjadi faktor utama yang mempengaruhi persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan transportasi LRT.

Sebagian besar responden menyatakan bahwa jadwal keberangkatan dan kedatangan LRT relatif

konsisten dengan jadwal yang telah ditentukan. Ketepatan waktu operasional menjadi faktor penting karena transportasi publik berfungsi sebagai sarana mobilitas masyarakat dalam kegiatan ekonomi, pendidikan, dan aktivitas sosial. Keandalan pelayanan transportasi publik berpengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan karena mencerminkan profesionalitas penyelenggara layanan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Putri dan Nugroho (2019) yang menunjukkan bahwa keandalan layanan menjadi faktor dominan dalam meningkatkan kepuasan pengguna transportasi massal. Penelitian Rahman dan Santoso (2021) juga menunjukkan bahwa ketepatan waktu operasional transportasi publik berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna layanan transportasi.

Namun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa masih terdapat keterlambatan operasional pada jam-jam tertentu akibat faktor teknis maupun kepadatan penumpang. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun keandalan pelayanan LRT sudah cukup baik, masih diperlukan peningkatan sistem pengelolaan operasional untuk menjaga konsistensi pelayanan transportasi publik.

Dalam perspektif administrasi publik, keandalan pelayanan merupakan bagian dari prinsip good governance yang menekankan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik (Osborne, 2018). Oleh karena itu, peningkatan manajemen operasional transportasi menjadi strategi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan LRT Kota Palembang.

4.2. Daya Tanggap Pelayanan (Responsiveness)

Daya tanggap pelayanan mencerminkan kemampuan penyedia layanan dalam merespons kebutuhan pengguna secara cepat, tepat, dan informatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa daya tanggap pelayanan LRT Kota Palembang berada pada kategori cukup baik. Petugas layanan dinilai cukup responsif dalam memberikan informasi kepada pengguna, khususnya terkait prosedur penggunaan layanan dan informasi jadwal perjalanan.

Sebagian besar responden menilai bahwa petugas pelayanan mampu memberikan bantuan kepada pengguna, terutama bagi pengguna baru yang belum memahami sistem pelayanan LRT. Selain itu, ketersediaan informasi pelayanan melalui media digital juga membantu pengguna dalam memperoleh informasi operasional layanan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Sari et al. (2022) yang menyatakan bahwa kemampuan petugas layanan dalam merespons kebutuhan pengguna berpengaruh terhadap kepuasan pengguna transportasi publik. Penelitian lain oleh World Bank (2021) menunjukkan bahwa sistem pelayanan transportasi publik berbasis teknologi informasi meningkatkan kualitas komunikasi antara penyedia layanan dan pengguna transportasi.

Namun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa pada kondisi tertentu, respon petugas terhadap keluhan pengguna masih memerlukan peningkatan, khususnya dalam penanganan gangguan operasional dan kepadatan penumpang. Hal tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kapasitas sumber daya manusia dalam pelayanan publik transportasi menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas layanan.

Dalam regulasi pelayanan publik, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan yang cepat dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan berbasis responsivitas menjadi salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan pelayanan transportasi publik.

4.3. Jaminan Pelayanan (Assurance)

Jaminan pelayanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan rasa aman, kepercayaan, dan kepastian pelayanan kepada pengguna transportasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi jaminan pelayanan LRT Kota Palembang berada pada kategori baik. Pengguna layanan menilai bahwa aspek keamanan perjalanan, keselamatan operasional, serta kompetensi petugas pelayanan telah memenuhi standar pelayanan transportasi publik.

Keamanan perjalanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap layanan transportasi publik. Keberadaan petugas keamanan, sistem pengawasan CCTV, serta prosedur keselamatan operasional memberikan jaminan keamanan bagi pengguna layanan. Selain itu, kebersihan fasilitas dan penerapan standar keselamatan transportasi turut meningkatkan persepsi positif pengguna terhadap kualitas pelayanan LRT.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian OECD (2020) yang menyatakan bahwa keamanan pelayanan transportasi publik merupakan faktor utama dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem transportasi massal. Penelitian Rahman dan Putra (2021) juga menunjukkan bahwa jaminan keselamatan pelayanan berpengaruh terhadap persepsi kualitas pelayanan transportasi publik.

Dalam regulasi transportasi nasional, Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api menegaskan bahwa penyelenggara layanan transportasi berbasis rel wajib memenuhi standar keselamatan dan keamanan pengguna layanan. Oleh karena itu, keberhasilan LRT Palembang dalam menjaga standar keselamatan operasional menunjukkan komitmen penyelenggara layanan dalam memenuhi regulasi pelayanan transportasi publik.

4.4. Empati Pelayanan (Empathy)

Empati pelayanan mencerminkan perhatian dan kepedulian penyedia layanan terhadap kebutuhan individu pengguna transportasi publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi empati pelayanan LRT Kota Palembang berada pada kategori cukup baik. Petugas layanan dinilai cukup ramah dan mampu memberikan pelayanan yang humanis kepada pengguna layanan.

Beberapa responden menyatakan bahwa petugas pelayanan memberikan bantuan kepada pengguna lansia, penyandang disabilitas, serta pengguna yang membutuhkan bantuan khusus. Hal ini menunjukkan bahwa penyelenggara layanan telah berupaya menerapkan prinsip pelayanan publik yang inklusif.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Kotler dan Keller (2016) yang menyatakan bahwa empati pelayanan berpengaruh terhadap persepsi kualitas pelayanan publik dan kepuasan pengguna layanan. Penelitian UNDP (2022) juga menunjukkan bahwa pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pengguna mampu meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan publik.

Namun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa pelayanan berbasis empati masih memerlukan peningkatan, khususnya dalam pelayanan kepada pengguna dengan kebutuhan khusus. Peningkatan pelatihan pelayanan publik berbasis pelayanan humanis menjadi strategi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan transportasi publik.

4.5. Bukti Fisik Pelayanan (Tangibles)

Bukti fisik pelayanan mencakup kondisi fasilitas, sarana prasarana, serta penampilan petugas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik pelayanan LRT Kota Palembang berada pada kategori baik. Pengguna layanan menilai bahwa fasilitas stasiun, kebersihan kereta, kenyamanan tempat duduk, serta kelengkapan fasilitas pelayanan telah memenuhi standar pelayanan transportasi publik.

Keberadaan fasilitas penunjang seperti ruang tunggu, sistem informasi digital, serta aksesibilitas bagi penyandang disabilitas menunjukkan komitmen penyelenggara layanan dalam menyediakan pelayanan transportasi yang berkualitas. Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Rodrigue (2020) yang menyatakan bahwa kualitas fasilitas transportasi publik berpengaruh terhadap kenyamanan dan kepuasan pengguna layanan.

Selain itu, penelitian Sari et al. (2022) menunjukkan bahwa fasilitas transportasi publik yang modern dan nyaman meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan transportasi massal. Kondisi fasilitas LRT Palembang yang relatif modern menjadi faktor penting dalam meningkatkan daya tarik layanan transportasi publik.

Berdasarkan hasil penelitian, kinerja pelayanan transportasi publik LRT Kota Palembang secara umum berada pada kategori cukup baik. Dimensi jaminan pelayanan dan bukti fisik pelayanan menunjukkan kinerja yang relatif tinggi, sedangkan dimensi keandalan, daya tanggap, dan empati pelayanan masih memerlukan peningkatan.

Dalam perspektif administrasi publik, kualitas pelayanan transportasi publik merupakan bagian dari upaya pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan berkelanjutan. Penelitian Osborne (2018) menegaskan bahwa pelayanan publik modern harus berorientasi pada kepuasan pengguna layanan dan pengembangan inovasi pelayanan publik.

Selain itu, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan yang berkualitas, transparan, dan akuntabel. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan transportasi publik LRT Kota Palembang perlu dilakukan melalui penguatan manajemen operasional, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta pengembangan sistem pelayanan berbasis teknologi.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa LRT Kota Palembang telah memberikan kontribusi positif dalam penyelenggaraan pelayanan transportasi publik. Namun, peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan tetap diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan transportasi publik.

5. KESIMPULAN

Kinerja pelayanan transportasi publik Light Rail Transit (LRT) Kota Palembang secara umum menunjukkan kualitas pelayanan yang cukup baik dalam memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat. Berdasarkan analisis model SERVQUAL, dimensi jaminan pelayanan dan bukti fisik pelayanan menunjukkan kinerja yang relatif tinggi melalui penyediaan fasilitas transportasi yang modern, aman, dan nyaman serta penerapan standar keselamatan operasional yang baik. Keandalan pelayanan menunjukkan konsistensi operasional yang cukup baik, meskipun masih terdapat kendala keterlambatan layanan pada kondisi tertentu. Daya tanggap pelayanan menunjukkan kemampuan petugas dalam memberikan informasi dan

bantuan kepada pengguna, namun masih memerlukan peningkatan dalam penanganan keluhan pengguna. Sementara itu, dimensi empati pelayanan telah menunjukkan pendekatan pelayanan yang humanis, tetapi masih perlu ditingkatkan dalam pelayanan bagi pengguna dengan kebutuhan khusus.

Kinerja pelayanan LRT Kota Palembang dipengaruhi oleh faktor manajemen operasional, kapasitas sumber daya manusia, sistem pelayanan berbasis teknologi, serta kualitas fasilitas transportasi. Secara keseluruhan, LRT Kota Palembang telah berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan transportasi publik dan mendukung pengembangan transportasi berkelanjutan. Namun, peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan masih diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan transportasi publik.

6. KONFLIK KEPENTINGAN

Penulis menyatakan tidak terdapat konflik kepentingan dalam penelitian maupun publikasi artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

1. Creswell, J. W., Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
2. Kotler, P., Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.
3. Mahmudi. (2020). *Manajemen kinerja sektor publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
4. Mardiasmo. (2021). *Akuntansi sektor publik* (Edisi terbaru). Yogyakarta: ANDI.
5. Miles, M. B., Huberman, A. M., Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
6. Organisation for Economic Co-operation and Development. (2020). *Public governance report*. Paris: OECD Publishing.
7. Osborne, S. P. (2018). *From public service-dominant logic to public service logic*. London, UK: Routledge.
8. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. L. (2018). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York, NY: Free Press.
9. Putri, D., Nugroho, R. (2019). Service quality and public transport satisfaction. *Journal of Public Service Management*, 14(2), 45–58.
10. Rahman, A., Santoso, B. (2021). Public transport service reliability and user satisfaction. *Journal of Transportation Policy*, 9(1), 33–47.
11. Rodrigue, J. P. (2020). *The geography of transport systems* (5th ed.). New York, NY: Routledge.
12. Sari, D., Wibowo, A., Nugraha, R. (2022). Rail-based public transport service quality and customer loyalty. *Journal of Public Transportation Studies*, 11(1), 25–40.

13. Sugiyono. (2020). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan RD. Bandung: Alfabeta.
14. United Nations Development Programme. (2022). Public service and governance report. New York, NY: UNDP.
15. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
16. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
17. World Bank. (2021). Urban public transportation governance. Washington, DC: World Bank Publications.