

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Tinjauan Pustaka Terkait Karya**

##### **1. Standar**

Menurut Reyers (Nugroho dan Halik, 2016) , “standar adalah suatu pedoman atau model yang disusun dan disepakati bersama serta dapat diterima pada suatu tingkat praktek untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan”. Menurut Elly Erawati, dkk, (Nugroho dan Halik, 2016) “standar didefinisikan sebagai pernyataan tertulis yang berisi spesifikasi atau rincian tentang sesuatu hal khusus yang memperlihatkan tujuan, cita-cita, keinginan, kriteria, ukuran, patokan, dan pedoman”. Selain itu, Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 102 tahun 2000 tentang Standarisasi Nasional juga dijelaskan bahwa Standar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan termasuk tata cara dan metode yang disusun berdasarkan konsensus semua pihak yang terkait dengan memperhatikan syarat-syarat keselamatan, keamanan, kesehatan, lingkungan hidup, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta pengalaman, perkembangan masa kini dan masa yang akan datang untuk memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya.

##### **2. Pelayanan**

Menurut Hayat (2017:22) “pelayanan berarti melayani dengan sungguh-sungguh kepada orang yang di layani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan keputusan dan kemanfaatan”. Selain itu, Moenir (Revida, dkk, 2021:3) berpendapat pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. Sementara Ivancevich, dkk (Ratminto dan Winarsih, 2005:2) berpendapat “pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat

mata (tidak dapat di raba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”. Selain itu definisi yang lebih rinci dikemukakan oleh Gronroos (Ratminto dan Winarsih, 2005:2):

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh organisasi pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

### 3. Standar Pelayanan Publik

Optimalisasi pelayanan publik salah satunya dipengaruhi oleh standar pelayanan yang diberikan. Standar pelayanan menjadi bagian yang tidak bisa diabaikan dalam aspek pelayanan publik. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa “standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur”.

Menurut Ridwan dan Suradjat (Rachman, 2021) “setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan”. Gaster (Semil, 2016:115) menyebutkan ada beberapa kemungkinan tujuan dari dibuatnya standar pelayanan, antara lain:

- a. Memberikan informasi yang lebih baik kepada publik.
- b. Memberdayakan publik.
- c. Perpanjangan hak-hak individual pelanggan.
- d. Meningkatkan konsistensi, kecepatan dan keseluruhan kualitas pelayanan.
- e. Menyediakan dasar untuk pengawasan, pengukuran, dan regulasi.
- f. Memenangkan kejuaraan.
- g. Menghindari dibangunnya hak-hak pegawai (jangka waktu dan kondisi pelayanan).
- h. Menyediakan informasi untuk kompetitor yang potensial

Berdasarkan Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan dijelaskan bahwa Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

- a. Sederhana; Standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
- b. Partisipatif; Penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
- c. Akuntabel; Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
- d. Berkelanjutan. Standar pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.

#### 4. Komponen Standar Pelayanan Publik

Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan menjelaskan komponen standar pelayanan dibedakan menjadi dua bagian yaitu :

- a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*) meliputi:
  - 1) Persyaratan
  - 2) Sistem, mekanisme, dan prosedur
  - 3) Jangka waktu pelayanan
  - 4) Biaya/tarif
  - 5) Produk pelayanan
  - 6) Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi
- b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*):
  - 1) Dasar hukum
  - 2) Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas
  - 3) Kompetensi pelaksana
  - 4) Pengawasan internal
  - 5) Jumlah pelaksana
  - 6) Jaminan pelayanan
  - 7) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
  - 8) Evaluasi kinerja pelaksana

#### 5. Proses Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan

Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan menjelaskan bahwa yang menjadi fokus dalam proses penyusunan standar pelayanan adalah komponen standar pelayanan yang terkait dengan

penyampaian pelayanan. Bagian ini menjadi fokus perhatian dalam penyusunan dikarenakan pada komponen ini pihak penyelenggara pelayanan berhubungan dengan pengguna pelayanan. Komponen standar pelayanan pada bagian ini yang sekurang-kurangnya wajib dipublikasikan. Langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penyusunan rancangan standar pelayanan adalah sebagai berikut :

a. Identifikasi persyaratan

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan.

Cara yang dapat dilakukan dalam mengidentifikasi persyaratan pelayanan adalah dengan melihat kebutuhan-kebutuhan apa saja yang diperlukan untuk penyelesaian proses pelayanan. Untuk mempermudah dalam proses penyusunan ini, Standar pelayanan yang sudah ada sebelumnya dapat dijadikan rujukan. Dalam proses identifikasi persyaratan pelayanan, juga perlu diperhatikan apakah persyaratan itu harus disampaikan di awal, di akhir atau secara bertahap sesuai dengan kebutuhan.

Proses perumusan persyaratan pelayanan ini dilakukandengan memperhatikan dasar hukum yang ada. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan dalam proses identifikasi ini adalah: (1) Daftar persyaratan yang diperlukan dalam setiap tahap dari masing-masing jenis pelayanan, (2) Waktu yang dipersyaratkan untuk penyampaian persyaratan (di awal, di akhir, atau secara bertahap).

#### b. Identifikasi prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan jasa pelayanan yang diperlukan. Disamping itu, penyelenggara pelayanan wajib memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan standar operasional prosedur.

#### c. Identifikasi waktu

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.

Proses identifikasi waktu pelayanan ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Dalam menghitung waktu, perlu betul-betul memperhatikan baik prosedur yang mengatur hubungan dengan pengguna layanan, maupun prosedur yang mengatur hubungan antar petugas. Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap jenis pelayanan.

#### d. Identifikasi biaya/tarif

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Proses identifikasi biaya pelayanan juga dilakukan berdasarkan setiap tahapan dalam prosedur pelayanan. Berapa biaya yang diperlukan untuk masing-masing tahapan pelayanan. Pada proses ini juga sekaligus diidentifikasi biaya yang akan dibebankan pelanggan dan biaya yang akan dibebankan unit pengelola pelayanan. Penghitungan dua komponen biaya pelayanan ini penting dilakukan,

untuk mengetahui berapa jumlah biaya yang akan dibebankan ke pelanggan, dan berapa biaya yang dibebankan pengelola.

Bagi unit pengelola pelayanan, identifikasi ini sangat penting untuk menjadi dasar pengajuan anggaran dan penentuan tarif. Apabila pelayanan ke pelanggan diberikan secara gratis, artinya beban biaya pelayanan secara keseluruhan ditanggung oleh pihak pengelola (pemerintah). Informasi biaya ini harus jelas besarannya, dan apabila gratis harus jelas tertulis untuk menghindari perilaku petugas yang kurang baik. Proses identifikasi ini dilakukan pada setiap jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan pada tahapan ini adalah: (1) Jumlah biaya yang dibebankan ke pelanggan dari setiap jenis pelayanan (untuk pelayanan yang dipungut biaya); (2) Jumlah biaya yang dibebankan kepada unit pengelola pelayanan; dan (3) Daftar pelayanan yang diberikan gratis kepada pelanggan (apabila terdapat jenis pelayanan yang gratis).

#### e. Identifikasi produk pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan. Proses identifikasi produk pelayanan dapat dilakukan berdasarkan keluaran (*output*) yang dihasilkan dari setiap tahap pelayanan. Hasil akhir dari prosedur pelayanan inilah yang menjadi “produk” dari suatu jenis pelayanan. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan dari proses identifikasi ini adalah daftar produk layanan yang dihasilkan dari setiap jenis pelayanan.

#### f. Penanganan pengelolaan pengaduan

Organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak

digunakan antara lain: penyediaan kotak saran, sms, portal pengaduan dalam *website*, dan penyediaan petugas penerima pengaduan. Untuk mempermudah penanganan pengaduan, perlu dibuatkan prosedur pengelolaan pengaduan. Dalam mekanisme pengaduan harus diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat *email*, dan alamat kantor yang dapat dihubungi.

Selain itu, perlu juga mengatur mekanisme pengaduan apabila terdapat permasalahan yang tidak dapat diselesaikan di dalam internal organisasi penyelenggara. Hal-hal lebih rinci terkait pengelolaan pengaduan ini dilakukan sebagaimana peraturan terkait yang berlaku.

Hasil-hasil yang diperoleh dalam setiap proses identifikasi standar pelayanan tersebut, selanjutnya menjadi dasar bagi penyusunan standar pelayanan untuk membuat rancangan standar pelayanan. Penyusunan rancangan standar pelayanan ini penting untuk memudahkan proses diskusi dengan masyarakat. Format yang dapat dipakai dalam membuat rancangan standar pelayanan sebagai bahan diskusi antara lain:

**Tabel 1**  
**Format Rancangan Standar Pelayanan**

1	Jenis Pelayanan	:	...diisi nama jenis pelayanan
2	Dasar Hukum	:	...diisi hasil identifikasi
3	Persyaratan	:	...diisi hasil identifikasi
4	Prosedur	:	...diisi hasil identifikasi
5	Waktu pelayanan	:	...diisi hasil identifikasi
6	Biaya/tarif	:	...diisi hasil identifikasi
7	Produk	:	...diisi hasil identifikasi
8	Pengelolaan pengaduan	:	...diisi hasil identifikasi

Sumber: Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan

#### 6. Partisipasi Masyarakat dalam Penyusunan Standar Pelayanan

Sebagaimana amanat dalam Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa dalam penyusunan penetapan standar

pelayanan publik wajib dilakukan dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak-pihak terkait. Tujuan keikutsertaan masyarakat dalam forum pembahasan bersama adalah untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara pelayanan dengan kebutuhan/kepentingan masyarakat dan kondisi lingkungan, guna mengefektifkan penyelenggara pelayanan yang berkualitas. Metode yang dapat digunakan dalam proses diskusi ini antara lain:

a. Diskusi Grup Terfokus (*Focus Group Discussion*)

Metode ini dipergunakan untuk melakukan pembahasan yang lebih mendalam terhadap materi rancangan standar pelayanan, bila dipandang perlu dengan mengundang narasumber ahli yang terkait dengan jenis pelayanan yang dibahas.

b. Dengar Pendapat (*Public Hearing*)

Metode ini dipergunakan untuk melakukan penelusuran fakta-fakta yang dapat mengungkap kepentingan khalayak ramai yang sesungguhnya. Cara ini dilakukan dengan mengundang praktisi yang dipandang bisa mewakili publik untuk didengar pendapatnya.

## 7. Penetapan Standar Pelayanan

Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan menjelaskan bahwa sebelum dilakukan penetapan standar pelayanan, penyelenggara wajib membuat berita acara pembahasan standar pelayanan. Pihak-pihak yang terlibat dalam pembahasan wajib turut serta memberikan tanda tangan. Standar pelayanan yang telah disepakati antara penyelenggara dan pengguna layanan kemudian ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan publik.

## 8. Penerapan standar pelayanan

Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan menjelaskan bahwa standar pelayanan yang sudah ditetapkan tersebut, selanjutnya siap diterapkan oleh unit pelayanan yang bersangkutan.

Proses penerapan standar pelayanan ini dilakukan dengan internalisasi dan sosialisasi kepada pihak-pihak terkait. Untuk melaksanakan standar pelayanan tersebut, harus diintegrasikan ke dalam perencanaan program, kegiatan, dan anggaran unit pelayanan yang bersangkutan.

Integrasi standar pelayanan dalam manajemen penyelenggaraan pelayanan dilakukan sejak tahap perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, pemantauan, dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan. Integrasi ini bertujuan untuk memastikan kebutuhan penyelenggaraan standar pelayanan diakomodasi melalui program dan anggaran, menjadi acuan kualitas pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan, acuan pemantauan dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan, dan menjadi umpan balik dalam tahap perencanaan program dan anggaran berikutnya.

Tahapan selanjutnya dalam proses penerapan standar pelayanan dilakukan internalisasi dan sosialisasi. Internalisasi diperlukan untuk memberikan pemahaman kepada seluruh jajaran organisasi penyelenggara pelayanan. Sedangkan, sosialisasi perlu dilakukan untuk membangun pemahaman dan persamaan persepsi di lingkungan unit/satker penyelenggara pelayanan. Proses internalisasi dan sosialisasi ini agar didokumentasikan oleh penyelenggara.

#### 9. Penetapan Maklumat Pelayanan

Sebelum menerapkan standar pelayanan, penyelenggara diwajibkan untuk menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan. maklumat pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Hal-hal yang perlu dimuat dalam maklumat pelayanan adalah:

- a. Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.

- b. Pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus.
- c. Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

Maklumat Pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas, dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.

## **B. Tinjauan Pustaka Terkait Permasalahan**

### **1. Pelayanan Publik**

Menurut (Ulul, 2018) pelayanan publik setidaknya memiliki 2 (dua) *keywords* yang hendaknya 'melekat' secara simultan.

Pertama, pelayanan publik identik dengan kebutuhan warga negara/masyarakat. Kedua, pelayanan publik tidak lepas dari tugas dan kewajiban negara/pemerintah. Dari kedua hal tersebut, pelayanan publik dapat dimaknai sebagai suatu aktivitas yang dilakukan pemerintah dalam mengurus segala hal yang di butuhkan masyarakat.

Menurut Hayat (2017:22) "pelayanan publik adalah melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya". Hal ini sejalan dengan pendapat Mahmudi (Revida, dkk, 2021:4) "pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan". Kemudian Moenir (Revida, dkk, 2021:4) memberi arti "pelayanan publik sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya".

Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, adapun pengertian pelayanan publik menurut peraturan tersebut adalah pelayanan publik merupakan “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Pada pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa ruang lingkup pelayanan publik adalah meliputi pelayanan barang publik dan jasa serta pelayanan administratif yang diatur sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Adapun penjelasan dari masing-masing pelayanan tersebut adalah sebagai berikut menurut Ulul (2018:7):

- a. Pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang di gunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, dan air bersih.
- b. Pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang di butuhkan oleh publik, misalnya penyelenggaraan pendidikan dan transportasi.
- c. Pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang di butuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan, atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini, antara lain Kartu Keluarga (KK), Akte Pernikahan, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor, STNK, Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), dan Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah.

## 2. Kualitas pelayanan publik

Kualitas pelayanan publik merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan, yang dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik. “Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu harapan/kebutuhan pelanggan (masyarakat), dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan atau jasa sesuai kebutuhan para pelanggan atau masyarakat” (Ibrahim, 2008:22). “Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah

memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima. Konsep pelayanan prima dikenal sebagai pelayanan yang memuaskan atau apabila persepsi (yang dirasakan) melebihi harapan” (Semil, 2016:3). Adapun pelayanan prima yang diharapkan oleh publik menyangkut (Priansa, 2017:59):

- a. Adanya kemudahan Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dan atau masalah yang dihadapi oleh publik
- b. Memperoleh pelayanan yang baik, tanpa adanya gerutu, sindiran atau hal-hal yang bersifat tidak wajar, yang dapat menyinggung publik
- c. Mendapatkan perlakuan personal yang sama dengan publik lainnya dalam memperoleh pelayanan
- d. pelayanan yang jujur dan terus terang, Artinya Apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dihindari hendaknya diberitahukan, sehingga organisasi publik tidak menunggu-nunggu sesuatu yang tidak jelas.

### 3. Tugas pokok dan fungsi kelurahan

Peraturan Daerah Kabupaten Gowa Nomor 9 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kabupaten Gowa menjelaskan bahwa kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten dalam wilayah kecamatan, yang di pimpin oleh lurah. Lurah mempunyai tugas melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh camat sesuai karakteristik wilayah dan kebutuhan daerah serta melaksanakan tugas pemerintahan lainnya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pada pasal 7 ayat (1) Peraturan Daerah Kabupaten Gowa Nomor 9 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kabupaten Gowa dijelaskan sebagaimana untuk menyelenggarakan tugas sesuai ketentuan, lurah mempunyai fungsi:

- a. Pelaksanaan koordinasi terhadap segala kegiatan yang dilakukan oleh perangkat kelurahan dalam rangka penyelenggaraan administrasi pemerintahan;
- b. Pelaksanaan pembinaan terhadap kegiatan di bidang kesatuan bangsa dan perlindungan masyarakat;

- c. Pelaksanaan pembinaan terhadap penyelenggaraan kesejahteraan rakyat;
- d. Pelaksanaan pembinaan terhadap penyelenggaraan pembangunan kelurahan;
- e. Pelaksanaan pembinaan terhadap penyelenggaraan pemberdayaan masyarakat;
- f. Pelaksanaan pembinaan administrasi dan pembinaan pelayanan teknis administrasi kepada seluruh perangkat kelurahan;
- g. Melaksanakan evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan
- h. Pengolahan administrasi umum dan ketatalaksanaan;
- i. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh camat dengan tugas dan fungsinya.