Internet yang merupakan jaringan komunikasi tanpa batas ruang dan waktu, sehingga banyak potensi yang bisa kita peroleh baik secara langsung maupun tidak langsung. Informasi yang didapatkanpun akurat dan tidak membuang waktu yang cukup lama, hal ini membuktikan bahwa masyarakat tidak mau menyibukan diri dengan membuang waktu untuk memperoleh informasi yang diinginkan.

Internet adalah salah satu contoh perkembangan dari teknologi yang ada di dunia. Internet memberikan fasilitas dan kemudahan dalam menyelesaikan persoalan ataupun pekerjaan. Hal tersebut membawa dampak yang signifikan bagi individu maupun organisasi, dengan teknologi internet efektifitas dan efisiensi waktu, tenaga dan dana dapat tekan semaksimal mungkin.

Perkembangan era keterbukaan informasi berkembang pesat, pemerintah sebagai eksekutor dalam kebijakan - kebijkan yang ada di Indonesia dituntut untuk lebih mengoptimalkan kinerjanya dan keprofesionalnya, sehingga kebijakan - kebijakan yang dibuat tidak tumpang tindih serta dapat dikerjakan secara maksimal. Seiiring adanya kebijkan yang tidak berpihak pada masyarakat kecil, kini masyarakat semakin berani memberikan kritikan serta solusi terhadap persoalan yang terjadi di Indonesi, oleh sebab itu pemerintah membuat pelayanan publik berbasis E-Goverment, namun menurut ‘United Nations Survey 2014 Indonesia memiliki E-Goverment Development Index pada rangking 106 dari 193 negara sebesar 0,4478 dimana hal ini menunjukan bahwa perkembangan teknologi berbasis E-Goverment di Indonesia kurang berjalan dengan baik.

E-Goverment di Indonesia mulai di perhatikan sejak tahun 2001 yaitu sejak munculnya Intruksi Presiden No. 06 Tahun 2001 tanggal 24 April 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *good govermance* dan mempercepat proses demokrasi, selain itu dikeluarkan pula Impres No. 3 Tahun 2003 mengenai strategi pengembangan E-Goverment. Secara spesifik tujuan E-Goverment di Indonesia antara lain untuk transformasi pemerintah menuju tata kelola yang demokratis, mendukung keseimbangan dan memfasilitasi komunikasi antara pemerintah pusat dan daerah serta transformasi menuju era masyarakat informasi. Namun pada kenyataannya, sebagaimana di ketahui E-Goverment sendiri masih belum berjalan sebagaimana mestinya. Kalau dianalisa lebih dalam masih banyak kendala yang menghambat implementasi dari E-Goverment antara lain : pertama, minimnya infrastruktur telekomunikasi dan informatika, dimana semua daerah di Indonesia memiliki infrastruktur yang cukup dan memadai. Kedua, kurangnya sumberdaya manusia yang memadai, dimana E-Goverment menuntut sumber daya manusia yang mampu menguasai bidang teknologi informatika, umumnya hanya tersedia di sektor industri maupun bisnis, sehingga sektor yang lain pada umumnya masih membutuhkan tenaga yang handal dalam hal teknologi. Ketiga, belum adanya tempat akses dan infromasi yang memadai yaitu tidak adanya cukup tempat yang menyediakan akses menuju e-goverment dan juga segala informasi mengenai e-goverment, serta budaya tata kelola menggunakan metode elektronik belum terbiasa dikarenakan masih banyaknya penduduk yang belum menguasai teknologi.

Melalui pelaksanaan e-goverment ini kemudian ditanyakan apakah peran e-goverment sudah mampu memberikan transparasi kinerja pemerinta kepada masyarakat ? seperti dikutid dari jurnal “Is E-Goverment Leading to More Accuntable and Transparent Local Govermeny ? An Overall View” oleh Vicente Pina, Loudes Torres dab Sonia Royo dalam jurnal Financial Accountability & Management, 26(1), February 2010, 0267-4424: “*The challenge to goverment in all countries is to transform theselves in order to engage citizens in democratic activities (SALA, 2003). In this context, a central quetions is wehter, in fact, e-govermeny is leading to a more transparent, interactive, open, and hence, accountable goverment”* (Tantangan bagi semua pemerintah di setiap Negara adalah untuk membangun negaranya dalam merangkul masyarakat dalam aktivitas demokratis. Dalam konteks ini dipertanyakan fakta mengenai apakah e-goverment akan membawa pemerintahan menjadi lebih transparan, interaktif, terbuka dan meningkatkan akuntabilitas pemerintah). Dalam pemaparan latar belakang ini pentingnya menggunakan teknologi berbasis e-goverment di era informasi, apakah hal ini meningkatkan akuntabilitas terhadap publik atau tidak.

Kemudian dalam jurnal “Does E-Goverment Guarantee Accountability in public sector ? Expriences in Italy and Japan” oleh Hiroko Kudp, Chuo University, Tokyo, Japan mengutip “E-Goverment is one of the strategi of public management reform and is widely utilized on various countries” (E- goverment adalah sebuah strategi pembentukan manajemen publik dan banyak digunakan diberbagai Negara). Hal ini menunjukan bahwa E-Goverment sangat penting sebagai wujud kontrol masyarakat mengenai kinerja pemerintah yang notabenenya sebagai pelaksana kebijakan - kebijakan.

Dalam pembahasan ini penulis bermaksud menekankan perkembangan teknologi di era informasi sudah berkembang sangat pesat, salah satu contohnya adalah teknologi berbasis E-Goverment yang memiliki peran untuk menciptakan akuntabilitas publik yang lebih baik, dalam hal ini telah teruraikan beberapa kendala mengenai penerapan e-goverment, sehingga penulis menuangkannya pada artikel berjudul “**Sistem Pelayanan Publik “Pengaduan Masalah” Berbasis E-Goverment (Studi Kasus Pemerintah Kecamatan Jatirogo)”,** harapannya nanti setelah ada aplikasi pelayanan ini, permasalahan yang ada di wilayah kecamatan bisa diatasi secara cepat dan tepat oleh pemerintah wilayah setempat.