Era Informasi berjalan dan berkembang secara pesat, bermacam - macam teknologi terbentuk dan diolah untuk kepentingan seseorang maupun organisasi. Internet adalah salah satu teknologi yang merupakan jaringan komunikasi tanpa batas ruang dan waktu, sehingga banyak potensi yang didapatkan secara langsung maupun tidak langsung. Informasi yang didapatkanpun akurat dan tidak membutuhkan waktu yang banyak, hal ini membuktikan bahwa internet dapat membantu masyarakat dalam mencari serta mengolah informasi dengan lebih efektif serta efisien.

Perkembangan internet memberikan fasilitas dan kemudahan dalam menyelesaiakan persoalan ataupun pekerjaan. Dampak yang diberikan internet untuk seseorang maupun organisasi sangat signifikan,dengan teknologi internet segala informasi yang ada di Indonesia dapat diakses dengan mudah, hal ini membuat masyarakat lebih berani dalam memberikan masukan serta solusi untuk permasalahan yang ada di Indonesia agar pengawasan terhadap kinerja pemerintah lebih optimal. [1 jurnal sistem pelayanan pengaduan masyarakat]

Dalam menyikapi perkembangan teknologi di Indonesia, pemerintah mulai mennerapkan E-Goverment, E-Goverment di Indonesia mulai diperhatikan 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 menggunkan teknologi telematika untuk mendukung *good goverment* dan mempercepat proses demokrasi, selain itu dikelurkan pula No. 03 Tahun 2003 mengenai strategi pengembangan E-Goverment. Secara spesifik tujuan E-Goverment di Indonesia antara lain untuk merubah tata kelola pemerintahan yang demokrasi, mendukung ke seimbangan dan memfasilitasi komunikasi antara pemerintah daerah kabupaten/kota, provinsi serta pusat dan daerah serta perubahan menuju era masyarakat keterbukaan informasi. Namun pada kenyataannya menurut ‘United Nations Survey 2014’ Indoneia memiliki E-Goverment Development Index pada rangking 106 dari 193 negara, sebesar 0,4478 dimana hal ini menunjukan bahwa perkembangan teknologi e-goverment di Indonesia kurang berjalan dengan baik. [2]

E-Goverment adalah suatu pelayanan pemerintah konvensional dibuat tersedia untuk masyarakat melalu sarana elektronik seperti telepon, internet, televisi digital dan perangkat lain. Salah satu masalah yang diidentifikasi adalah rendahnya kualitas layanan dalam mengelola keluhan warga di tingkat kecamatan. Penelitian ini mengusulkan Web E-Goverment Model Sistem Pelayanan Pengaduan Publik. Dalam, penelitian ini, studi kasus dari sistem manajemen keluhan di Kabupaten Gihosha telah digunakan sebagai referensi untuk membuktikan bahwa web e-goverment model sistem pelayanan pengaduan publik dapat meningkatkan akses pelayanan publik.[3]