

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                              |    |
|------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1. 1 Tren Indeks SPBE Nasional 2019-2024.....                         | 2  |
| Gambar 1. 2 Tren Jumlah Instansi 2019-2024 .....                             | 3  |
| Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran .....                                         | 28 |
| Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian .....                                         | 38 |
| Gambar 4. 1 Responden Pengguna layanan SPBE di Kota Batam .....              | 47 |
| Gambar 4. 2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....                    | 48 |
| Gambar 4. 3 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....          | 49 |
| Gambar 4. 4 Karakteristik Responden berdasarkan Aplikasi yang Digunakan .... | 50 |
| Gambar 4. 5 Visualisasi Eigenvalues menggunakan Scree Plot .....             | 54 |