

## ABSTRAK

Pertumbuhan ekonomi kreatif di Indonesia mendorong kebutuhan akan ruang kolaboratif yang dikelola secara efisien dan terstruktur. Bandung Creative Hub hadir sebagai fasilitas publik pendukung ekosistem kreatif, namun sistem layanan manual yang diterapkan masih menghambat efektivitas operasional. Permasalahan seperti data pengajuan yang tidak terintegrasi, dokumentasi yang tidak optimal, serta proses kurasi pengajuan yang lambat berdampak pada keterlambatan dan penurunan kualitas layanan publik. Untuk menjawab tantangan tersebut, penelitian ini merancang website service management berbasis digital terintegrasi yang memfasilitasi proses perekapan dan pelaporan data melalui *dashboard* terpusat dengan fitur unduh data, serta mempercepat kurasi pengajuan layanan melalui model klasifikasi otomatis berbasis pendekatan TF-IDF. Sistem dikembangkan menggunakan metode *prototyping* yang dapat meminimalisir kegagalan adopsi teknologi. Selanjutnya, evaluasi dilakukan untuk menilai kesesuaian alur kerja sistem terhadap kebutuhan digitalisasi layanan publik. Pengujian dilakukan menggunakan black box testing yang menunjukkan keberhasilan pada seluruh skenario pengujian. Hasil pengujian System Usability Scale (SUS) juga menunjukkan skor 78,75 yang mencerminkan tingkat kemudahan dan kegunaan yang tinggi. Temuan ini mengindikasikan bahwa sistem mampu memfasilitasi kebutuhan staff administrasi Bandung Creative Hub dengan mudah dan telah sesuai dengan alur yang diharapkan.

**Kata kunci:** Bandung Creative Hub, Layanan Publik, *Prototyping*, *Usability Testing*, Black Box Testing