

## ABSTRAK

Institut Teknologi Telkom merupakan institusi pertama di Indonesia yang mengkhususkan program studinya pada bidang "*Information and Communications Technologies*" (ICT). IT Telkom diproyeksikan untuk menyiapkan tenaga-tenaga ahli di bidang ICT, yang terampil dan berwawasan bisnis, sebagai jawaban atas tuntutan perkembangan industri ICT yang begitu pesat

Setelah dilakukan survei pendahuluan ternyata mahasiswa yang merasa puas terhadap proses pengajaran di kampus Institut Teknologi Telkom hanya sekitar 50%. Untuk meningkatkan kepuasan tersebut maka perlu dirancang proses pengajaran yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan mahasiswa. Oleh karena itu, dalam penelitian ini dilakukan perancangan proses pengajaran dengan menggunakan metoda *Quality Function Deployment* (QFD). Penelitian ini mengidentifikasi 26 atribut kebutuhan mahasiswa yang diukur berdasarkan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Kemudian data tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan diolah untuk mendapatkan karakteristik pemenuhan atribut kebutuhan tersebut

Perumusan usulan dilakukan untuk meningkatkan kualitas pengajaran di kampus Institut Teknologi Telkom. Usulan ini dirancang berdasarkan hasil pengolahan data, analisis dan *brainstorming* dengan pihak kampus. Adapun usulan yang diberikan dalam penelitian ini adalah aturan-aturan dalam proses pengajaran berdasarkan metode *Good University Governance* (GUG).

Kata kunci: *Good University Governance* (GUG), *Quality Function Deployment* (QFD), proses pengajaran.