

Pelajar internasional yang menggunakan visa pelajar di pendidikan tinggi, kejuruan maupun sekolah di Australia Barat, dan menempuh masalah yang tidak dapat diselesaikan dengan lembaga pendidikan itu (universitas, perguruan tinggi, institut atau sekolah), dapat mengajukan keluhan kepada:

- **Western Australian Ombudsman (Ombudsman Australia Barat)** bila mengenai **lembaga pendidikan publik di Australia Barat**. Lembar Informasi ini menyediakan informasi lanjut tentang pengaduan kepada Ombudsman Australia Barat; atau
- **Overseas Students Ombudsman (Ombudsman Pelajar Internasional)** bila mengenai **lembaga pendidikan swasta**. *Commonwealth Ombudsman* (Ombudsman Persemakmuran) adalah Ombudsman Pelajar Internasional. Untuk informasi lanjut, kunjungi situs Ombudsman Pelajar Internasional di www.ombudsman.gov.au.

MENGAJUKAN KELUHAN KEPADA OMBUDSMAN AUSTRALIA BARAT

Jika Anda pelajar internasional yang menempuh masalah dengan lembaga pendidikan publik Australia Barat, atau status pendidikan Anda ditangguhkan atau dibatalkan, Anda dapat mengajukan keluhan apabila merasa tidak diperlakukan secara adil atau layak. Semua pelajar dapat meminta peninjauan internal dan eksternal atas masalah mereka.

Sebelum mengajukan keluhan kepada Ombudsman Australia Barat untuk peninjauan eksternal, Anda harus terlebih dahulu memanfaatkan semua opsi peninjauan internal di lembaga pendidikan publik Anda. Situs web www.ombudsman.wa.gov.au/Complaints/Overseas_Student_Complaints.htm menyajikan rincian kontak lembaga-lembaga pendidikan publik di Australia Barat.

Langkah 1 – Pengaduan kepada lembaga pendidikan publik (Peninjauan Internal)

Keluhan apa saja yang dapat Anda ajukan

Anda dapat mengajukan keluhan mengenai keputusan lembaga pendidikan yang berdampak pada Anda dan Anda yakin tidak adil atau tidak layak.

Pemerintah Australia telah memberlakukan *National Code of Practice for Providers of Education and Training to Overseas Students 2018* (Tata Praktik Nasional untuk Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Pelajar Asing 2018, selanjutnya disebut **Tata Praktik Nasional**) yang menguraikan standar yang harus ditaati semua lembaga pendidikan yang mengadakan program pendidikan dan pelatihan untuk pelajar internasional. Anda dapat mengajukan pengaduan atau banding atas keputusan atau tindakan lembaga pendidikan jika standar tersebut tidak diikuti. Silakan lihat *National Code 2018 Factsheets* (Lembar Fakta Tata Praktik Nasional 2018) di <https://internationaleducation.gov.au/Regulatory-Information/Pages/National-Code-2018-Factsheets-.aspx>.

Tata Praktik Nasional mengharuskan semua lembaga pendidikan supaya memiliki proses penanganan pengaduan dan banding internal yang dapat dimanfaatkan untuk pengaduan formal jika penyelesaian informal tidak berhasil. Anda perlu segera memulainya, mengingat batas waktu (ditentukan oleh lembaga pendidikan) untuk mengajukan keluhan sesuai dengan Tata Praktik Nasional.

Dapatkan bimbingan dari penasihat pelajar internasional

Jika tidak tahu apa yang harus dicantumkan dalam pengaduan Anda, kepada siapa harus mengajukan keluhan atau kapan tenggat waktunya, dapatkan bimbingan dan bantuan dari penasihat pelajar internasional di lembaga pendidikan publik Anda. Saat mengajukan keluhan, penting dilampirkan semua informasi dan dokumen atau bukti yang Anda miliki mengenai masalah bersangkutan.

Lembaga pendidikan publik terkait harus memeriksa keluhan Anda

Setelah keluhan diterima, lembaga pendidikan publik terkait harus memeriksa informasi yang diberikan untuk memutuskan apakah masalah Anda telah ditangani seleyaknya. Setelah selesai memeriksa, lembaga tersebut harus menyampaikan keputusan beserta alasannya secara tertulis kepada Anda.

Langkah 2 – Pengaduan kepada Ombudsman Australia Barat (Peninjauan Eksternal)

Setelah selesai proses peninjauan internal, apabila masih tidak puas dengan keputusan awal dan yakin ada kesalahan dalam pengambilan keputusan tersebut, Anda dapat meminta peninjauan eksternal independen oleh Ombudsman. Pengaduan dapat diajukan lewat surat, emel, faksimili atau formulir pengaduan yang tersedia di situs web kami www.ombudsman.wa.gov.au.

Pengaduan harus mencantumkan kesalahan apa yang menurut Anda dilakukan oleh lembaga pendidikan publik itu. Sebaiknya nyatakan juga apakah menurut Anda lembaga pendidikan publik itu:

- Tidak menaati sesuatu kebijakan atau proses;
- Tidak menaati standar dalam Tata Praktik Nasional; atau
- Melakukan sesuatu yang tidak adil.

Anda juga disarankan berkonsultasi dengan kami terlebih dahulu. Rincian kontak kami tertera di bagian akhir lembar informasi ini.

Apa saja yang dapat dilakukan Ombudsman Australia Barat

Sesuai dengan *Parliamentary Commissioner Act 1971* (Undang-Undang Komisaris Parlemen 1971), kami dapat memeriksa apakah lembaga pendidikan publik terkait telah mengikuti proses yang adil dan pantas dalam mengambil keputusan mengenai Anda dan status pendidikan Anda, dan apakah keputusan tersebut pantas mengingat situasinya.

Hal ini termasuk mengecek apakah lembaga pendidikan publik terkait telah menaati standar Tata Praktik Nasional serta kebijakan atau proses apa pun terkait dengan masalah yang Anda keluhkan. Ragam masalah yang kami periksa mencakup penundaan, tidak taat kebijakan, prosedur tidak adil, dan perilaku petugas yang tidak pantas.

Apa saja yang terjadi setelah pengaduan diajukan

Kami akan menyurati Anda bahwa pengaduan telah diterima. Kami tidak memihak dan tidak bertindak untuk pihak mana pun; proses kami pun informal serta sesegera mungkin. Kami akan menghubungi lembaga pendidikan terkait untuk memperoleh informasi lanjut tentang masalah Anda. Kami juga mungkin menghubungi Anda untuk informasi lanjut, dan akan mendengarkan penjelasan dari Anda maupun lembaga pendidikan publik Anda.

Lamanya waktu yang diperlukan untuk menyelidiki bisa berbeda-beda. Untuk masalah yang lebih rumit, perlu beberapa waktu bagi kami mengumpulkan semua informasi yang relevan. Setelah kami menerima tanggapan dari penyedia pendidikan publik dan mempertimbangkan semua informasi, kami akan menentukan hasil pengaduan Anda.

Hasil pengaduan Anda

Hasil pengaduan akan kami sampaikan kepada Anda dan lembaga pendidikan publik terkait secara tertulis. Jika wajar, kami dapat menyarankan agar lembaga pendidikan publik terkait memperbaiki keadaan, misalnya meninjau ulang keputusannya, melakukan perubahan praktik administrasi atau meminta maaf. Ombudsman hanya dapat memberikan rekomendasi kepada lembaga pendidikan publik. Kami tidak boleh memerintahkan sesuatu tindakan. Akan tetapi, lembaga pendidikan publik pada umumnya menerima baik dan melaksanakan rekomendasi kami.

Hubungi Ombudsman Western Australia (Ombudsman Australia Barat)

Hubungi kami 08 9220 7555 atau Freecall 1800 117 000 (gratis lewat telepon kabel)



Jasa Juru Bahasa 131 450



National Relay Service 1800 555 660 (Sebut 08 9220 7555)

Emel mail@ombudsman.wa.gov.au

Situs web www.ombudsman.wa.gov.au

Alamat kantor Level 2, Albert Facey House, 469 Wellington Street Perth WA 6000

Alamat surat PO Box Z5386 St Georges Terrace Perth WA 6831

Terjemahan Lembar Informasi ini tersedia dalam bahasa lain juga di situs web kami.