

**Lembar informasi ini untuk pelajar asing yang belajar di perguruan tinggi, pendidikan atau sekolah kejuruan dan dengan visa pelajar yang ingin mengajukan keluhan tentang penyelenggara pendidikan negeri Australia Barat mereka (universitas, perguruan tinggi, institute atau sekolah).**

### Cara menajukan keluhan

Jika Anda seorang pelajar asing yang memiliki masalah dengan penyelenggara jasa pendidikan Anda atau pendaftaran Anda telah ditunda atau dibatalkan, Anda dapat mengajukan keluhan jika Anda merasa Anda telah diperlakukan tidak adil atau salah. Semua pelajar dapat meminta review internal dan eksternal tentang masalah itu.

### Langkah 1 – Cara mengajukan keluhan kepada penyelenggara pendidikan Anda (Review Internal)

#### Hal apa yang dapat Anda keluhkan

Anda dapat mengajukan keluhan tentang keputusan yang dibuat oleh penyelenggara pendidikan Anda yang mempengaruhi Anda dan yang Anda percaya tidak adil atau salah.

Pemerintah Australia telah membuat Pedoman Pelaksanaan (Code of Practice) Nasional bagi Penanggung jawab Pendaftaran dan Penyelenggara Pendidikan dan Pelatihan untuk Pelajar Asing 2007 (pedoman nasional) yang menetapkan standar yang harus diikuti oleh penyelenggara pendidikan negeri dalam melaksanakan program pendidikan dan pelatihan kepada pelajar asing. Anda dapat mengajukan keluhan atau naik banding atas keputusan atau tindakan penyelenggara pendidikan itu apabila Anda percaya bahwa standar tersebut belum diikuti.

Pedoman nasional tersebut mengharuskan penyelenggara pendidikan Anda memiliki proses penanganan keluhan internal dan permohonan naik banding yang dapat Anda gunakan untuk mengajukan keluhan resmi jika Anda tidak dapat menyelesaikan masalah itu dengan cara lain. Anda perlu bertindak cepat karena ada batas waktu (ditentukan oleh penyelenggara pendidikan Anda) dalam mengajukan keluhan Anda supaya bias dipertimbangkan berdasarkan pedoman nasional.

#### Silakan menghubungi penasihat pelajar asing untuk meminta nasihat

Jika tidak tahu apa yang harus Anda tulis dalam keluhan Anda, kepada siapa keluhan diajukan atau kapan batas waktunya, hubungilah penasihat pelajar asing di tempat penyelenggaraan pendidikan Anda untuk meminta nasihat dan bantuan. Penting diketahui bila Anda mengajukan keluhan, Anda perlu melampirkan semua informasi dan dokumen atau bukti yang Anda miliki tentang masalah itu.

#### Penyelenggara pendidikan Anda harus mempertimbangkan keluhan Anda

Setelah keluhan Anda diterima, penyelenggara pendidikan Anda harus memeriksa informasi yang diberikan untuk memutuskan apakah masalah yang telah Anda ajukan telah ditangani dengan benar. Setelah keluhan Anda selesai diperiksa, dia harus memberitahu Anda secara tertulis keputusan dan alasannya.

## Langkah 2 – Cara mengajukan keluhan kepada Ombudsman Australia Barat (Review Eksternal)

### Apa yang harus dilakukan jika Anda tidak puas dengan keputusan yang dibuat oleh penyelenggara pendidikan Anda

Jika setelah menerima laporan tertulis Anda masih tidak puas dengan keputusan yang asli dan Anda yakin bahwa ada sesuatu yang salah dalam pengambilan keputusan itu, Anda dapat meminta Ombudsman untuk review eksternal yang independen. Anda dapat meminta review eksternal lewat surat, email, faksimili atau menggunakan formulir keluhan yang tersedia di situs web kami [www.ombudsman.wa.gov.au](http://www.ombudsman.wa.gov.au)

Ketika Anda mengajukan keluhan kepada kami, Anda harus memberitahu kami apa pendapat Anda tentang kesalahan penyelenggara pendidikan Anda tersebut – akan membantu kalau Anda bisa memberitahu kami jika: menurut Anda, apakah penyelenggara pendidikan tersebut telah gagal mengikuti kebijakan atau proses; tidak mengikuti standar pedoman nasional; atau telah melakukan sesuatu yang tidak adil.

Jika Anda ingin berbicara dengan kami sebelum Anda mengajukan keluhan, silakan menghubungi kami lewat telepon nomor (08) 9220 7555 atau telepon bebas pulsa nomor 1800 117 000 pada hari kerja antara jam 08:30 – 17:00.

### Apa yang bisa dilakukan oleh Ombudsman

Berdasarkan Undang-Undang Komisi Parlemen 1971, kami dapat melihat apakah penyelenggara pendidikan umum mengikuti proses yang adil dan wajar ketika membuat keputusan tentang Anda dan pendaftaran Anda dan apakah keputusan itu wajar dalam situasi tersebut. Hal ini dapat mencakup pemeriksaan apakah penyelenggara telah mengikuti standar pedoman nasional dan kebijakan atau proses yang berkaitan dengan masalah Anda beritahukan kepada kami tentang keluhan Anda. Jenis masalah yang kita lihat meliputi keterlambatan, tidak mengikuti kebijakan, masalah dengan prosedur dan perilaku staf yang tidak pantas.

### Apa yang dilakukan oleh Ombudsman ketika menerima keluhan Anda

Kami akan menulis surat kepada Anda agar Anda tahu bahwa kami telah menerima keluhan Anda. Kami kemudian akan melihat apa yang Anda katakan dan menghubungi penyelenggara untuk meminta tanggapannya. Kami dapat memberikan salinan keluhan Anda. Setelah kami menerima balasan dan mendapat kesempatan untuk melihatnya, kami akan mempertimbangkan apakah keluhan tersebut dibenarkan atau tidak, dan alasan kami – ini kami sebut sebagai pandangan awal.

### Jika kami mendukung keluhan Anda

Kami mengirimkan pandangan awal itu kepada penyelenggara pendidikan dan meminta komentarnya. Kami mempertimbangkan komentarnya dan kemudian memberi mereka pandangan akhir kami yang mungkin mencakup rekomendasi supaya penyelenggara mempertimbangkan kembali keputusan atau tindakannya. Rekomendasi yang dibuat berdasarkan pedoman nasional harus dilaksanakan oleh penyelenggara. Kami akan menulis surat kepada Anda mengenai pandangan akhir kami dan memberikan alasan lengkap tentang keputusan kami. Anda akan dapat berbicara dengan orang di kantor kami yang telah menangani keluhan Anda.

### Jika kami tidak mendukung keluhan Anda

Kami akan menulis surat kepada Anda mengenai pandangan awal kami dan meminta Anda untuk memberitahu kami apakah kami telah memahami masalah Anda dengan benar dan memberi Anda kesempatan untuk memberi kami informasi atau komentar lebih lanjut. Kami mempertimbangkan komentar tersebut dan kemudian mengirimkan kepada Anda pandangan akhir kami serta alasan yang mendasari keputusan kami. Anda akan dapat berbicara dengan orang di kantor kami yang telah menangani keluhan Anda jika Anda mau. Kami juga akan menulis ke penyelenggara pendidikan Anda dan memberitahukan pandangan akhir kami. Jika perlu, penyelenggara tersebut kemudian akan

memberitahu Anda dan Pemerintah Australia tentang status pendaftaran Anda sebagai pelajar di Australia.

### Cara menghubungi kami

Kantor Ombudsman terbuka jam 8:30-17:00, Senin sampai Jumat. Kami memiliki akses yang mudah bagi para penyandang cacat.

**Alamat kantor:**

Level 2, Albert Facey House  
469 Wellington Street  
PERTH WA 6000

**Alamat surat-menyurat:**

Ombudsman Western Australia  
PO Box Z5386, St Georges Terrace,  
PERTH WA 6831

**Telepon: (08) 9220 7555**

**Telepon bebas pulsa:** 1800 117 000 (gratis untuk penelepon dari daerah)

**Faksimili: (08) 9220 7500**

**Email:** [mail@ombudsman.wa.gov.au](mailto:mail@ombudsman.wa.gov.au)

**Layanan Relay Nasional:** TTY or pengguna modem silakan telepon 133 677 dan sebutkan 9220 7555. Pengguna 'Hanya-suara' (bicara dan dengarkan) silakan menelepon 1300 555 727 dan sebutkan 9220 7555.

**Layanan juru bahasa:** Layanan terjemahan dan Juru Bahasa Nasional (Translating and Interpreting Services (TIS) National pada nomor 131 450.

**Terjemahan:** Lembar Informasi ini tersedia dalam bahasa lainnya. Silakan buka 'Publications' pada situs web kami [www.ombudsman.wa.gov.au](http://www.ombudsman.wa.gov.au) untuk lebih rinci.