

## Ombudsman untuk Siswa Asing

### Pertanyaan yang Sering Diajukan (FAQ) bagi siswa dan mereka yang mengeluh lainnya

#### ***Apakah Ombudsman itu?***

Ombudsman ialah seorang yang membantu mereka yang bermasalah dengan bisnis Australia dan instansi pemerintah. Terdapat bermacam-macam Ombudsman untuk berbagai bisnis dan bagian dari pemerintah.

Layanan Ombudsman gratis, netral dan adil – Ombudsman tidak memihak.

Jika Ombudsman menemukan suatu bisnis atau instansi pemerintah telah melakukan kesalahan atau memperlakukan seseorang secara kurang adil, ia dapat menyarankan jalan keluarnya. Jalan keluar tersebut mungkin, misalnya, permintaan maaf, memberikan informasi yang lebih baik, keputusan baru, atau pembayaran kembali.

#### ***Apakah pekerjaan seorang Ombudsman untuk Siswa Asing?***

Ombudsman untuk Siswa Asing menyelidiki keluhan tentang masalah yang dialami oleh siswa asing dalam pendidikan dan pelatihan **swasta** di Australia.

Jika Anda kurang puas dengan suatu keputusan atau tindakan oleh penyelenggara pendidikan swasta resmi Anda, Anda harus menanyakan proses pengajuan keluhan dan naik banding secara internal. Jika Anda mengeluh tentang penyelenggara (pendidikan dan pelatihan) Anda, dan Anda kurang puas dengan hasilnya, Anda dapat mengajukan keluhan ke Ombudsman.

#### ***Bagaimana jika saya memiliki keluhan tentang penyelenggara pendidikan swasta atau negeri?***

Anda harus menghubungi [Ombudsman untuk Negara Bagian atau Teritori Anda](#).

#### ***Siapa yang dapat mengajukan keluhan pada Ombudsman untuk Siswa Asing?***

Siswa asing yang telah berada di Australia, dan siswa yang merencanakan akan segera tiba, dapat menghubungi Ombudsman tentang tindakan atau keputusan yang diambil oleh penyelenggara swasta resmi di Australia. Keluarga atau teman siswa asing yang menguatkirkan masalah yang dimiliki oleh siswa asing terhadap penyelenggara swasta juga dapat menghubungi Ombudsman. Anda perlu memberikan izin pada mereka untuk melakukan hal ini.

#### ***Keluhan apa yang dapat saya ajukan?***

Anda dapat mengajukan keluhan tentang penyelenggara Anda jika Anda yakin mereka tidak mengikuti peraturan dengan benar atau tidak memperlakukan Anda secara adil. Keluhan mungkin tentang:

- penolakan untuk mengikuti suatu program studi
- biaya dan pembayaran kembali
- pindah program studi atau penyelenggara

- kemajuan program studi atau kehadiran
- pembatalan pendaftaran
- akomodasi atau pekerjaan yang diuruskan oleh penyelenggara pendidikan atau pelatihan Anda
- saran yang kurang benar yang diberikan oleh agen pendidikan.

Ombudsman untuk Siswa Asing dapat menyelidiki keluhan tentang agen pendidikan yang memiliki persetujuan dengan penyelenggara untuk mewakili mereka di Australia atau di negara lain.

Anda juga dapat mengajukan keluhan jika penyelenggara gagal mengambil tindakan atau memakan waktu terlalu lama untuk mengambil tindakan, seperti tidak memberikan hasil dalam kerangka waktu yang normal, atau tidak memberikan layanan yang tertera dalam persetujuan tertulis dengan penyelenggara.

### ***Siapakah siswa asing itu?***

Siswa asing ialah mereka yang studi di Australia dengan visa pelajar. Siswa asing juga disebut siswa internasional.

Jika Anda berada di Australia dengan visa pelajar, atau berencana untuk masuk ke Australia dalam waktu dekat, Anda dapat menghubungi Ombudsman jika Anda memiliki masalah dengan sekolah, kolese atau penyelenggara pendidikan swasta resmi Anda.

### ***Apakah penyelenggara pendidikan itu?***

Di Australia terdapat berbagai nama untuk tempat pendidikan dan pelatihan, antara lain: sekolah, kolese, akademi, institut, universitas, Technical and Further Education /TAFE (setara dengan institut kejuruan) dan Registered Training Organisation /RTO (organisasi pelatihan terdaftar resmi). Kesemuanya ini adalah 'penyelenggara pendidikan'.

### ***Apakah beda antara penyelenggara pendidikan swasta dan negeri?***

Penyelenggara pendidikan yang merupakan bisnis swasta disebut 'penyelenggara pendidikan **swasta**'. Penyelenggara pendidikan pemerintah disebut 'penyelenggara pendidikan **negeri**'.

### ***Apakah penyelenggara pendidikan terdaftar itu?***

Semua penyelenggara pendidikan harus terdaftar pada Government on the Commonwealth Register of Institutions and Courses for Overseas Students (CRICOS) sebelum menerima pendaftaran masuk siswa asing dalam suatu program studi. Anda dapat memeriksa apakah penyelenggara pendidikan Anda dan program studinya terdaftar dengan mengunjungi situs web CRICOS di [cricos.deewr.gov.au](http://cricos.deewr.gov.au)

### ***Dapatkah orang lain menghubungi Ombudsman untuk saya?***

Ya. Anda mungkin menghendaki orang lain, seperti teman atau anggota keluarga, untuk menghubungi Ombudsman untuk Anda. Anda perlu memberikan izin pada mereka untuk melakukan hal ini.

Jika sekelompok siswa asing memiliki masalah yang sama, mereka dapat secara bersama-sama mengajukan keluhan kepada Ombudsman.

### ***Apakah saya harus memberikan nama saya saat mengajukan keluhan?***

Tidak. Anda dapat menceritakan masalah tersebut tanpa memberitahu nama dan data kontak Anda – hal ini disebut keluhan anonim.

Kami masih akan berusaha memeriksa keluhan Anda, namun kami mungkin tidak dapat menghubungi Anda untuk melaporkan apa yang telah terjadi. Dan tergantung pada jenis masalahnya, kami mungkin tidak dapat menyelidikinya tanpa mengetahui siapa yang mengalami masalah tersebut.

### ***Bagaimana Ombudsman akan menyelidiki keluhan saya?***

Saat Anda menghubungi kami tentang suatu masalah, kami akan berhati-hati mempertimbangkannya jika kami dapat membantu Anda. Dalam beberapa kasus, Ombudsman mungkin memutuskan untuk tidak menyelidiki suatu keluhan. Hal ini mungkin dikarenakan:

- Anda tidak terlebih dahulu mengajukan keluhan tersebut pada penyelenggara pendidikan Anda, atau
- organisasi lain lebih dapat membantu Anda.

Jika kami memutuskan untuk **tidak** menyelidikinya, kami akan memberitahu Anda alasannya.

Jika kami **jadi** menyelidiki keluhan Anda, kami akan menghubungi penyelenggara Anda untuk menanyakan apa yang telah terjadi. Saat kami telah menerima semua informasi yang kami perlukan, kami akan memutuskan apakah penyelenggara pendidikan Anda telah mengikuti peraturan, kebijakan dan prosedur mereka dengan benar dan memperlakukan Anda secara adil. Kami akan memberitahu Anda apa yang telah kami putuskan dan alasannya.

Ombudsman tidak dapat memberi keputusan tentang prestasi akademik. Contohnya, jika penyelenggara Anda telah memutuskan bahwa Anda tidak memenuhi persyaratan kemajuan studi atau kehadiran, kami tidak dapat membuat keputusan tentang hal ini. Sebaliknya, kami akan mencari tahu apakah penyelenggara pendidikan Anda telah mengikuti peraturan dengan benar dalam membuat keputusan dan memperlakukan Anda secara adil.

### ***Berapa lama yang diperlukan untuk menyelidiki keluhan saya?***

Waktu yang diperlukan untuk menyelidiki keluhan berbeda-beda. Ada masalah yang sederhana untuk diselesaikan, dan ada yang lebih rumit dan makan waktu lebih lama untuk menyelidikinya. Kami akan terus memberikan informasi tentang kemajuan penanganan keluhan Anda.

### ***Apa yang dapat dilakukan oleh Ombudsman untuk memecahkan masalah saya?***

Jika kami menemukan bahwa penyelenggara pendidikan Anda telah melakukan kesalahan, atau bertindak secara tidak adil, kami akan, misalnya meminta mereka untuk:

- minta maaf
- mengubah atau mempertimbangkan kembali suatu keputusan
- memberi informasi lebih baik
- memperbaiki kebijakan atau prosedur
- memberikan pembayaran kembali
- mengambil tindakan lain.

***Apakah informasi yang saya berikan pada Ombudsman akan terjaga kerahasiannya?***

Untuk menyelidiki suatu masalah, Ombudsman Siswa Asing biasanya akan perlu memberikan informasi tentang keluhan tersebut pada penyelenggara untuk mencari tahu apa yang telah terjadi. Ini akan mencantumkan nama dan uraian tentang keluhan Anda, kecuali Anda telah meminta kami untuk tidak memberikan informasi tertentu.

Kami akan memperlakukan informasi Anda dengan menjaga kerahasiaannya dan menghormatinya, serta mengumpulkan, menyimpan, menggunakan dan memberikan informasi pribadi Anda hanya menurut undang-undang privasi Australia.

***Dapatkan penyelenggara saya melaporkan saya pada Imigrasi karena mengajukan keluhan pada Ombudsman untuk siswa Asing?***

Tidak, Anda tidak dapat dilaporkan ke Imigrasi karena mengajukan keluhan pada Ombudsman.

***Jika saya mengajukan keluhan pada Ombudsman untuk Siswa Asing, apakah ini akan mencegah penyelenggara saya untuk melaporkan saya ke Imigrasi?***

Jika Anda mengeluhkan tentang rencana penyelenggara Anda untuk melaporkan Anda karena kemajuan program studi atau kehadiran yang kurang memuaskan, penyelenggara Anda harus menunggu sampai penyelidikan akhir Ombudsman, sebelum melaporkan Anda.

Penyelenggara Anda juga harus memelihara absensi kehadiran Anda sementara Ombudsman menyelidiki keluhan Anda.

Ombudsman akan memberitahu Anda dan penyelenggara Anda saat memulai dan mengakhiri suatu penyelidikan keluhan. Tergantung pada hasilnya, penyelenggara Anda mungkin masih diharuskan melaporkan Anda.

Jika Anda mengajukan keluhan tentang masalah lain, penyelenggara Anda mungkin tidak perlu menunggu hasil penyelidikan Ombudsman akan keluhan, sebelum melaporkannya pada Anda.

Jika Anda merasa penyelenggara Anda mungkin telah melaporkan Anda, Anda harus segera menghubungi Department of Immigration and Citizenship/DIAC (Departemen Imigrasi dan Kewarganegaraan) untuk membicarakan tentang visa Anda. Lihat: [www.immi.gov.au](http://www.immi.gov.au) untuk data kontak.

Jika Anda kurang yakin pada siapa Anda akan berbicara, hubungi Ombudsman tersebut untuk informasi.