



Fair Work  
OMBUDSMAN

# Kebijakan Manajemen Umpan Balik dan Keluhan



## Daftar Isi

Daftar Isi .....	2
Tujuan kebijakan .....	3
Ruang Lingkup .....	3
Umpan Balik .....	3
Keluhan layanan .....	3
Permintaan untuk Peninjauan .....	4
Pengecualian .....	4
Untuk mengajukan umpan balik atau keluhan .....	4
Bagaimana kami menangani umpan balik dan keluhan .....	5
Menerima dan mengakui .....	5
Menilai .....	5
Tindakan .....	6
Privasi .....	6
Pilihan umpan balik tambahan .....	7
Dokumen terkait .....	7

## Tujuan kebijakan

The Fair Work Ombudsman (FWO) adalah instansi perundang-undangan independen yang diciptakan dengan Fair Work Act 2009 (Persemakmuran) (FW Act). Tujuan dari Kebijakan Umpan Balik dan Keluhan (selanjutnya akan disebut Kebijakan) adalah untuk menyediakan informasi sederhana dan jelas tentang cara FWO merespons umpan balik dan keluhan tentang layanan kami.

FWO berkomitmen untuk meningkatkan layanan kami. Umpan balik membantu kami untuk meningkatkan layanan kami dan merespons pada kebutuhan dan ekspektasi masyarakat. Umpan balik dan keluhan memberikan informasi berharga yang dapat kami gunakan untuk meningkatkan pengalaman dan kepuasan pelanggan ke depannya serta membantu kami untuk mengetahui apa yang kami lakukan dengan baik dan perubahan apa yang perlu kami buat.

Umpan balik dan keluhan dikelola oleh tim terpisah di dalam FWO yang bertanggung jawab untuk meninjau pujian atau keluhan tentang layanan yang ditawarkan oleh FWO.

## Ruang Lingkup

Anda dapat menghubungi FWO dengan umpan balik Anda, keluhan layanan, atau permintaan untuk peninjauan masalah Anda:



### Umpan Balik

Umpan balik merupakan komentar tentang layanan FWO dari pelanggan atau pihak eksternal lainnya ketika tidak ada tindakan dan/atau respons yang diharapkan. Hal ini mungkin terkait dengan apakah Anda puas atau tidak puas dengan pertanyaan yang Anda ajukan ke Fair Work Infoline atau informasi yang sudah Anda baca di situs web kami [fairwork.gov.au](http://fairwork.gov.au).

Umpan balik yang Anda berikan membantu kami untuk mengidentifikasi setiap masalah umum atau spesifik tentang potensi peningkatan layanan, untuk memverifikasi apakah kami telah bertindak menurut [Kebijakan Kepatuhan dan Pelaksanaan FWO \(FWO Compliance and Enforcement Policy\)](#), dan untuk memastikan bahwa informasi yang dimuat di [fairwork.gov.au](http://fairwork.gov.au) akurat dan membantu komunitas.

### Keluhan layanan

Jika Anda percaya bahwa kami belum memenuhi ekspektasi Anda atau tidak bertindak seperti yang telah diuraikan di [Piagam Layanan Pelanggan \(Customer Service Charter\)](#), kami mendukung hak Anda untuk membuat keluhan layanan. Keluhan layanan adalah ekspresi ketidakpuasan terhadap beberapa aspek layanan kami ketika suatu respons atau hasil diharapkan. Contohnya termasuk, ketika Anda memberitahu kami bahwa Anda tidak dapat menemukan tarif upah Anda karena situs web tidak berfungsi, Anda mengalami kesulitan masuk ke Akun saya (*My account*) atau seorang anggota staf FWO tidak bertindak sebagaimana mestinya dalam membantu Anda dengan pertanyaan Anda.

## Permintaan untuk Peninjauan

Permintaan untuk peninjauan adalah ekspresi ketidakpuasan ketika Anda menginginkan FWO untuk menilai kembali sebuah keputusan dan untuk mempertimbangkan apakah masalah Anda ditangani sesuai dengan proses dan kebijakan FWO. Contohnya adalah meminta kami untuk meninjau hasil investigasi atau keputusan untuk tidak mengambil tindakan lebih lanjut terkait permintaan untuk diberikan bantuan<sup>1</sup>.

Penting untuk tahu bahwa ini tidak berarti masalah Anda akan dirujuk untuk investigasi lebih lanjut atau proses pemeriksaan kepatuhan. Akan tetapi, kami akan meninjau dan menilai apakah proses yang relevan diikuti dan apakah hal tersebut ditangani secara profesional.

## Pengecualian

Kebijakan ini tidak berlaku untuk:

- masalah minor yang dibicarakan langsung dengan anggota staf FWO atau ketua tim mereka yang dapat ditangani selama interaksi standar
- isi dari pemberitahuan kepatuhan atau penalti yang dikaitkan dengan pemberitahuan pelanggaran
- masalah FWO saat ini/ yang sedang berlangsung
- masalah yang sebelumnya/ saat ini ditangani oleh instansi eksternal, tribunal, atau pengadilan.

Pertanyaan layanan umum tidak dikelola sebagai bagian dari fungsi umpan balik dan keluhan. Untuk saran umum tentang relasi di tempat kerja atau bantuan dengan perselisihan di tempat kerja, silakan kirim [pertanyaan online](#).

## Untuk mengajukan umpan balik atau keluhan

Kami dapat menerima umpan balik dan keluhan melalui kanal mana pun, akan tetapi kami menganjurkan Anda untuk menggunakan [formulir online FWO](#). Ini membantu kami memastikan bahwa umpan balik dikelola secara terpusat di sistem manajemen kasus kami.

Ketika mengajukan umpan balik atau keluhan, mohon masukkan juga informasi yang memadai sehingga kami dapat memahami kekhawatiran Anda. Kami meminta Anda untuk:

- menyediakan nomor referensi pertanyaan atau nomor masalah
- mempertimbangkan masalah utama (seperti misalnya: apa yang terjadi, kapan situasi terjadi, siapa yang terlibat)
- memberikan semua informasi yang relevan dengan interaksi FWO Anda, dan
- memberitahu kami bagian mana dari proses yang tidak diikuti atau dilaksanakan dengan tepat.

Apa yang dapat Anda harapkan dari kami?

- Kami akan memperlakukan Anda dengan sopan, penuh perhatian, dan hormat.
- Kami akan mendengarkan kekhawatiran Anda.
- Kami akan mengambil langkah yang tepat untuk menyelesaikan masalah Anda.
- Kami akan memberitahu Anda jika ada kabar tentang masalah Anda.
- Kami akan memohon maaf jika kami telah membuat kesalahan.

---

<sup>1</sup> Permintaan untuk diberikan bantuan adalah ketika seorang individu mencari bantuan yang berada di luar ruang lingkup pemberian saran.

Apa yang kami harapkan dari Anda?

- Bahwa Anda akan berpartisipasi secara aktif, misalnya dengan bekerja sama jika ada permintaan untuk pemberian informasi atau bukti.
- Bahwa Anda terlibat dan berkomunikasi dengan kami dengan sikap hormat. Korespondensi atau perbuatan yang kasar atau mengancam tidak akan ditoleransi.
- Bahwa Anda hanya akan membuat kontak lebih lanjut dan permintaan yang wajar setelah memberikan umpan balik atau keluhan awal.

## Bagaimana kami menangani umpan balik dan keluhan



### Menerima dan mengakui

Kami akan mengonfirmasi penerimaan dari semua umpan balik dan keluhan, biasanya dalam dua hari kerja. Ketika diperlukan, kami juga akan memberikan Anda kesempatan untuk memberikan informasi lebih lanjut yang relevan dengan masalah Anda.

Umpan balik dan keluhan yang tepat waktu membantu kami untuk merespons dan mengelola dengan lebih baik setiap masalah dan kebutuhan yang berkembang. Umur suatu masalah dapat berdampak pada hasil atau resolusi potensial yang tersedia. Jika memungkinkan, permintaan untuk peninjauan harus dibuat dalam 28 hari setelah keputusan awal.

### Menilai

Semua umpan balik dan keluhan akan diproses secara adil dan tidak memihak. Penilaian masalah ini akan didasarkan pada informasi dan bukti yang tersedia. Jika umpan balik tidak memiliki nama (anonim), umpan balik akan ditinjau dan dipertimbangkan sebagai peluang peningkatan bisnis, tetapi tidak ada tindakan selanjutnya yang akan diambil.

Dalam menilai umpan balik dan keluhan, kami mempertimbangkan semua keadaan relevan, termasuk:

- keseriusan tuduhan atau kekhawatiran
- apakah keputusan yang dibuat oleh FWO dikomunikasikan secara efektif
- berapa lama sejak masalah tersebut terjadi
- apakah ada hal sensitif terkait masalah tersebut
- apakah ada masalah sistemis atau administrasi.

Kami tidak akan menerima umpan balik atau keluhan jika:

- tuduhan ada di luar ruang lingkup Kebijakan ini
- keluhan bersifat menyusahkan dan/atau sudah dibahas dan ditindaklanjuti dengan tepat
- ada proses lain yang sedang berlangsung untuk mengatasi masalah tersebut (seperti misalnya mempermasalahkan isi/menerbitkan pemberitahuan kepatuhan), atau

- tinjauan atas hal tersebut sudah diselesaikan.

Di keadaan tertentu, kami dapat memutuskan untuk tidak melakukan permintaan untuk meninjau keluhan Anda. Jika hal ini terjadi, kami akan menjelaskan alasannya dan memberikan Anda peluang untuk memberikan informasi lebih lanjut.

#### Tindakan

Semua masalah dicatat di sistem manajemen pelanggan kami dan semua keputusan dicatat untuk memastikan pendekatan yang transparan, bertanggung jawab, dan konsisten untuk mengelola umpan balik dan keluhan.

Kami memastikan keadilan prosedural dengan mengumpulkan fakta yang relevan untuk memahami masalah. Hal ini mungkin termasuk bertanya pada Anda untuk memberikan lebih banyak informasi atau bukti yang mendukung terkait dengan umpan balik atau keluhan Anda.

Setelah kami mengumpulkan informasi dan bukti yang relevan, kami akan memutuskan tindakan dan respons yang paling tepat.

Tindakan FWO dapat mencakup:

- mengakui masalah
- merujuk masalah tersebut ke area bisnis yang relevan, ke peraturan undang-undang tertentu atau proses/mekanisme lainnya, atau ke instansi lain
- menyediakan informasi atau bantuan tambahan
- mempertimbangkan kembali keputusan.

Di sebagian besar contoh, masalah umpan balik akan dipertimbangkan terlebih dahulu oleh bidang FWO yang terkait dengan masalah tersebut. Hal ini termasuk, tapi tidak terbatas pada pertimbangan kembali dari sebuah keputusan atau apakah keputusan yang dibuat oleh FWO tersebut telah dikomunikasikan secara efektif.

Jika umpan balik atau keluhan Anda tidak dapat diselesaikan, kami mungkin melakukan tinjauan internal yang lebih detail. Tinjauan yang lebih formal secara umum diselesaikan dalam waktu tiga bulan dari tanggal permintaan diterima. Tetapi, hal ini akan bergantung pada kompleksitas dan sifat dari ulasan dan kerangka waktu mungkin bervariasi. Ketika tinjauan kompleks dan/atau membutuhkan waktu lebih panjang dari yang sudah diantisipasi, kami akan menginformasikan perkembangan dengan kabar rutin.

Setelah keluhan atau permintaan untuk tinjauan Anda sudah difinalisasi, Anda akan diberi notifikasi tentang hasil dan diberikan informasi tentang langkah relevan selanjutnya yang tersedia untuk Anda, jika dapat diterapkan pada situasi Anda.

## Privasi

Kami berkomitmen untuk melindungi privasi Anda. Jika Anda ingin mempelajari lebih banyak tentang cara FWO menangani privasi, Anda dapat mengunduh [Kebijakan Privasi](#) kami.

Anda dapat memberikan umpan balik secara anonim atau menggunakan nama samaran, tetapi, hal ini akan mencegah kami mengidentifikasi masalah Anda dan menilai apakah masalah tersebut ditangani secara tepat dan sesuai dengan proses kami yang biasa.

Sebagai alternatif, pihak ketiga dapat mengirimkan umpan balik atas nama Anda atau bertindak sebagai wakil Anda. Kami membutuhkan izin Anda (termasuk dari anak di bawah umur dan karyawan dengan kerentanan) agar pihak ketiga dapat bertindak atas nama Anda, bersama dengan informasi kontak mereka. Mohon dicatat bahwa perwakilan Anda hanya akan dapat bertindak dalam masalah ini.

## Pilihan umpan balik tambahan

Jika Anda tidak puas dengan cara kami menangani kekhawatiran Anda, Anda dapat menghubungi [Commonwealth Ombudsman](#) secara tertulis, lewat telepon, dengan datang langsung, atau lewat formulir online.

Telepon: 1300 362 072

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

Situs Web: [www.ombudsman.gov.au/pages/making-a-complaint/](http://www.ombudsman.gov.au/pages/making-a-complaint/)

Pos: GPO Box 442, CANBERRA ACT 2601

## Dokumen terkait

Kebijakan ini dirancang untuk dibaca bersama dengan:

- [Kebijakan Kepatuhan & Pelaksanaan FWO \(FWO's Compliance & Enforcement Policy\)](#)
- [Panduan Praktik yang Lebih Baik dari Commonwealth Ombudsman untuk Menangani Keluhan \(Commonwealth Ombudsman Better Practice Guide to Complaint Handling\)](#)
- [Panduan Praktik yang Lebih Baik dari Commonwealth Ombudsman untuk Mengelola Tindakan Pelapor yang Tidak Wajar \(Commonwealth Ombudsman Better Practice Guide to Managing Unreasonable Complainant Conduct\)](#)
- [Piagam Layanan Pelanggan FWO \(FWO Customer Service Charter\)](#)
- [Kebijakan Privasi FWO \(FWO Privacy Policy\)](#)