

Informasi bagi Komunitas Kartu “Saya Butuh Juru Bahasa”, Western Australia



The image shows a sample of the 'I Need a Language Interpreter' card. The card is tilted and has a blue header with three white icons of people and the text 'Saya Butuh Juru Bahasa'. Below the header, there are two lines for text: 'Bahasa-ibu saya:' followed by a blank line, and 'Saya juga bicara dalam bahasa:' followed by a blank line.

Jika Anda merasa ada kesulitan berkomunikasi dalam bahasa Inggris, dengan kartu ini instansi-instansi pemerintah dapat diberitahukan bahwa Anda membutuhkan juru bahasa.

Bagaimana caranya kartu ini dipergunakan?

Di bagian depan kartu tersebut, tuliskanlah di dalam bahasa Inggris, Bahasa-ibu yang Anda pergunakan sehari-hari. Apabila Anda menguasai lebih dari satu bahasa, maka tuliskanlah urutannya, dari yang paling Anda kuasai hingga yang kurang Anda kuasai. Untuk pengisiannya, kalau perlu, mintalah bantuan orang yang memberikan kartu ini kepada Anda.

Apabila Anda perlu bantuan juru bahasa ketika mempergunakan jasa layanan pemerintah, tunjukkanlah kartu tersebut kepada pegawai pemerintah itu. Mereka akan berusaha mengatur pengadaan juru bahasa yang berbicara dalam bahasa Anda, (apakah secara tatap muka atau melalui telepon).

Apabila juru bahasa yang berbicara dalam bahasa-ibu Anda itu tidak ada, pegawai pemerintah akan berusaha mencari juru bahasa yang berbicara dalam bahasa lain yang Anda kuasai, dalam urutan kedua atau yang ketiga.

Siapakah yang boleh mendapatkan Kartu Juru Bahasa?

Ketika menggunakan jasa layanan pemerintah, yang memang membutuhkan bantuan untuk berkomunikasi dalam bahasa Inggris, siapa saja boleh mendapatkan kartu itu.

Berapakah biaya kartu tersebut?

Kartu itu gratis. Jika kartu Anda hilang, Anda boleh mendapatkan ganti kartu yang baru secara cuma-cuma.

Di mana kartu tersebut dapat saya peroleh?

Kartu-kartu itu tersedia di berbagai tempat, dari pusat sumber daya migran (*migrant resource centres*), penyedia jasa layanan komunitas multikultural (*multicultural community service providers*), beberapa rumah sakit umum, sekolah-sekolah yang mempunyai Pusat Bahasa Inggris Intensif, beberapa instansi pemerintah lokal, Masyarakat Tunarungu Australia Barat (*the WA Deaf Society*) dan Layanan Penerjemahan Kimberley (*the Kimberley Interpreting Service*).

Hingga berapa lamakah kartu tersebut boleh saya pergunakan?

Kartu tersebut boleh Anda pergunakan, selama Anda membutuhkan bantuan juru bahasa dalam rangka berurusan dengan jasa layanan pemerintah. Kartu tersebut tidak ada batasan masa berlakunya.

Dapatkan orang lain mempergunakan kartu saya?

Barang siapa yang berbicara dalam bahasa Anda atau yang menggunakan bahasa Anda boleh mempergunakan kartu Anda, termasuk anggota keluarga Anda.

Bolehkah saya meminta juru bahasa jika saya tidak memiliki kartu itu?

Boleh. Anda tetap boleh meminta juru bahasa di instansi-instansi pemerintah meskipun Anda tidak memiliki kartu itu.

Haruskah saya membayar juru bahasa?

Tidak. Apabila Anda memenuhi syarat untuk mendapatkan jasa layanan pemerintah, instansi itulah yang akan membayar juru bahasa.

Bolehkah saya meminta/memilih juru bahasa yang pria atau yang wanita?

Anda boleh saja meminta juru bahasa yang pria atau yang wanita. Namun, permintaan Anda mungkin tidak dapat dikabulkan.

Bolehkah saya meminta anggota keluarga atau teman untuk menerjemahkan secara lisan?

Hal ini tidak dianjurkan, selain untuk penyampaian informasi yang mendasar saja atau dalam keadaan terpaksa sebagai pengecualian (*exceptional circumstances*).

Teman atau anggota keluarga bisa terpengaruh secara emosional; dan mungkin juga keahlian yang dibutuhkan dalam hal ini tidak memadai; lagi pula sifat tidak memihak itu tidak dapat dipertahankan secara utuh. Siapapun yang berusia di bawah 18 tahun sebaiknya jangan diminta untuk menerjemahkan secara lisan.

Haruskah saya memberitahukan kepada pegawai instansi sebelum waktu pertemuan bahwa saya akan membutuhkan juru bahasa?

Iya, harus, kecuali dalam keadaan darurat. Pegawai instansi memang sebaiknya Anda beritahukan sebelum waktu pertemuan dengan mereka bahwa Anda membutuhkan juru bahasa agar supaya mereka bisa mengatur sebagaimana mestinya.

Bagaimana jika saya tidak memberitahukan pegawai instansi sebelumnya bahwa saya membutuhkan juru bahasa?

Pegawai instansi tetap berusaha sebaik-baiknya agar bisa membantu Anda. Misalnya, mereka mungkin saja:

- menggunakan juru bahasa melalui telepon, apabila juru bahasa yang tatap-muka tidak ada.
- mengatur waktu lain untuk kunjungan Anda pada saat juru bahasa bisa disediakan.
- memberikan informasi di dalam bahasa yang Anda mengerti, jika bahannya ada; atau
- menggunakan pegawai yang berbicara dalam bahasa Anda, kalau ada, untuk bisa mendapatkan informasi yang mendasar dulu, agar supaya bisa membantu membuatkan janji dengan juru bahasa.

Apa yang dapat saya lakukan jika permintaan saya akan juru bahasa ditolak?

Dalam keadaan tertentu, instansi pemerintah mungkin tidak dapat menyediakan juru bahasa bagi Anda tetapi mungkin akan berusaha untuk membantu Anda dengan cara lain (misalnya dengan memberikan informasi dalam bahasa yang bisa Anda pahami. Namun, jika Anda tidak dapat membaca di dalam bahasa Anda sendiri, tolong beritahukan kepada instansi tersebut.)

Jika Anda membutuhkan juru bahasa dan telah memintanya tetapi instansi tersebut menolaknya, Anda boleh mengajukan komplain terhadap instansi tersebut.

Jika Anda tidak puas dengan tanggapan instansi tersebut, Anda boleh menghubungi 'the Western Australian Ombudsman' dengan nomor telepon 9220 7555 atau melalui *email* mail@ombudsman.wa.gov.au. Anda boleh menulis *email*nya dalam bahasa Anda sendiri.

Di manakah boleh saya pergunakan Kartu Juru Bahasa?

Tergantung pada apa yang ingin Anda perbincangkan, instansi-instansi pemerintahlah yang setiap kalinya harus memutuskan apakah juru bahasa harus dipakai; seharusnya dipakai; atau boleh dipakai. Mereka harus menggunakan juru bahasa bilamana terjadi keadaan di mana hak Anda, kesehatan dan keamanan Anda mempunyai resiko yang dipertaruhkan.

Instansi-instansi pemerintah yang berkemungkinan besar perlu memakai jasa juru bahasa termasuk:

- rumah sakit umum
- pos polisi
- pengadilan dan tribunal
- sekolah pemerintah
- kantor perumahan pemerintah
- kantor pemerintah lokal

Sebaiknya Anda juga mengecek apakah di daerah (*suburb*) Anda, ada dokter atau apotik yang menyediakan secara gratis layanan penerjemahan lisan, yang dibiayai oleh *the Department of Social Services*.

Apabila Anda Tunarungu atau ada kesulitan dalam pendengaran, Juru Bahasa *Auslan* (Bahasa Isyarat Australia) disediakan bagi Anda secara gratis untuk konsultasi dokter swasta oleh *the National Auslan Booking and Payment Service (NABS)*, yang dapat dihubungi melalui situs: www.nabs.org.au

Saya tidak boleh menggunakan Kartu Juru Bahasa di mana saja?

Banyak perusahaan dan penyedia jasa komersial tidak menyediakan juru bahasa.

Organisasi seperti misalnya rumah sakit dan klinik swasta, sekolah swasta, layanan lembaga hukum swasta dan perusahaan transpor swasta mungkin bersedia mengatur pengadaan juru bahasa, tetapi mungkin mereka akan meminta Anda sendiri yang membayar biaya jasa juru bahasa.

Apabila Anda Tunarungu atau ada kesulitan dalam pendengaran, penyedia jasa pendidikan swasta diharuskan untuk menyediakan juru bahasa sesuai dengan Undang-undang Diskriminasi Penyandang Cacat (Standar Pendidikan), yakni *the Disability Discrimination Act (Education Standards)*.

Penerjemahan brosur ini disediakan di dalam berbagai bahasa, dan tersedia pula informasi mengenai Kebijakan Layanan Bahasa di Western Australia (*the Western Australian Language Services Policy*) di situs *the Office of Multicultural Interests*: www.omi.wa.gov.au.

Untuk informasi selanjutnya, silahkan hubungi *the Office of Multicultural Interests, Department of Local Government, Sport and Cultural Industries* dengan nomor telepon: 6551 8700.