

Penggunaan Teknologi Selular dan Interactive Voice Response (IVR) dalam Pemilu dan Demokrasi



Kenapa Selular?

Sebagian besar orang di dunia, termasuk masyarakat miskin di pedesaan dan 1,7 miliar wanita, kini memiliki telepon seluler. Tidak ada saluran komunikasi yang memiliki jangkauan lebih luas daripada seluler.



Lebih dari 93% orang dewasa di Asia memiliki telepon.

Statistik terbaru dari Bank Dunia menunjukkan bahwa sekarang ada lebih banyak langganan seluler daripada jumlah orang di planet ini - lebih banyak dari pemilik radio.



Penetrasi seluler, rata-rata, 85% di negara tempat kantor-kantor Viamo beroperasi.

Dibandingkan dengan kepemilikan radio (55%) dan kepemilikan televisi (37%).



Cepat dan Real-time

Biaya Efektif

Interaktif

Menyasar target

Dampak Terukur

Apakah IVR?

Interactive Voice Response (IVR) adalah teknologi sistem telepon otomatis yang memungkinkan penelepon untuk mengakses informasi melalui sistem respons suara dari pesan yang telah direkam sebelumnya tanpa harus berbicara dengan agen, serta memanfaatkan opsi menu melalui pemilihan keypad agar panggilan mereka diteruskan ke konten atau tujuan tertentu.



Kenapa IVR?



Tingkat Melek Huruf Rendah

Mengantisipasi permasalahan tingkat melek huruf yang rendah di berbagai daerah di Indonesia.



Bekerja di segala jenis jaringan telpon selular

Penggunaan IVR dapat menjangkau semua pelanggan seluler, terlepas dari akses mereka ke data dan internet seluler.



Tersedia dalam bahasa daerah

Viamo menjangkau masyarakat dengan tingkat melek huruf yang rendah dengan menyediakan informasi lokal berkualitas tinggi, sambil menggunakan metode kreatif dan peka budaya yang menghasilkan hasil yang terukur.

Penggunaan IVR dalam bidang Pemilu dan Demokrasi

Komunikasi Perubahan Perilaku

Meningkatkan kesadaran komunitas

- Melalui Hotline nasional
- Kampanye Komunikasi yang tepat sasaran

Pengumpulan data dan umpan balik

Manajemen Proyek yang Adaptif

- Survey melalui selular
- Hotlines/ untuk pelaporan dan koneksi ke operator

Pelatihan Jarak Jauh

Pembelajaran Selular Skala Besar

- Pelatihan untuk pengajar
- Melatih siswa, petugas kesehatan, orang tua, dll



Komunikasi Perubahan Perilaku

Meningkatkan Sosialisasi



Komunikasi Perubahan Perilaku

Apakah itu?

Komunikasi perubahan perilaku menargetkan populasi umum dalam skala besar. Hal ini ditempuh melalui saluran komunikasi utama yaitu IVR dan SMS.

Jenis Penggunaan Teknologi Selular dan IVR

Pesan Massal Bertarget/Targeted Mass Messaging (TMM)

TMM adalah pesan interaktif keluar berskala besar. Kami dapat menjangkau khalayak umum secara nasional, atau menerapkan kampanye yang sangat bertarget berdasarkan jenis kelamin, usia, literasi, lokasi, pendapatan, dan banyak lagi.

3-2-1

3-2-1 adalah hotline informasi umum, tersedia di 18 negara. Pada tahun 2020, ia menerima 160 juta panggilan dari 10 juta pengguna. Ini mencakup berbagai informasi dari kesehatan hingga berita hingga terkait jual-beli hasil panen. [Video disini.](#)

Sosialisasi/ Kampanye

Melalui IVR, SMS, USSD, atau Chatbot pengiriman pesan antara organisasi dengan target audiens mereka dapat disalurkan melalui ponsel sederhana dalam berbagai bahasa menggunakan pesan audio yang telah direkam sebelumnya. Konten dan panggilan dapat diberikan gratis oleh organisasi penyedia layanan dan dapat diakses masyarakat sewaktu waktu pada saat dibutuhkan.



Contoh Penggunaan

- Hotline
- Sosialisasi melalui panggilan keluar
- Mekanisme input/ tiket
- Sistem pengawasan & peringatan dini
- Majalah Audio
- Customer Service & Pesan pengingat



Beberapa fitur

- Opsi pesan keluar/masuk dan bertarget
- Pengguna dapat memulai panggilan, atau dipanggil berdasarkan preferensi mereka atau perilaku offline tertentu
- Pantau kesuksesan melalui dasbor dan visualisasi yang disesuaikan

Studi Kasus 1

Pendidikan Pemilih di Malawi

Detail Proyek

Negara - Malawi

Partner(s) - (Layanan 3-2-1)

Target Audiens - Masyarakat secara keseluruhan

Perubahan yang diharapkan - Pemilih Cerdas

3-2-1 Service



Intervensi:

Menyampaikan konten dengan menggabungkan metodologi 'push/ pengiriman' dan 'pull/penarikan'.

Mendistribusikan informasi atau pengingat terkait kebijakan dan pemilu kepada warga melalui IVR dan SMS, serta membuat hotline bebas pulsa untuk warga mengakses perpustakaan konten melalui suara, di mana mereka dapat memilih dan mendengarkan ratusan pesan audio tentang isu-isu kritis termasuk hak, manifesto partai, dan debat kebijakan.

Hasil yang dicapai?

100,000

Panggilan per bulan

Layanan 3-2-1 Viamo menyediakan perpustakaan konten yang dapat dipilih, termasuk hak warga negara dan informasi pemilih. Platform ini menerima lebih dari 100.000 panggilan per bulan di Malawi.



Studi Kasus 1

Layanan 3-2-1 di Indonesia

Membuat dan mengunggah pesan hotline dalam skala besar

3-2-1 Layanan adalah layanan hotline gratis yang dapat diakses secara nasional di mana pennelepon dapat mendengarkan informasi penting yang diverifikasi.

- Layanan ini Langsung dioperasikan (tidak diperlukan integrasi).
- Pesan IVR masing-masing <5 menit.
- Terdapat Gamifikasi di beberapa konten
- Terdapat topik2 khusus sesuai daerah sasaran:
- Topik yang Ada di 321: Vaksin, Coronavirus, Berita, Pertanian, Kesehatan, Kesiapsiagaan Bencana, Cuaca, Kekerasan Berbasis Gender, Hiburan.

Potensi konten terkait Pemilu:

- Informasi penting pemilu (misalnya, cara menjadi “pemilih cerdas”, cara menjadi pemantau pemilu, cara berpartisipasi aktif, dll):
- Memerangi informasi hoax
- Pelaporan pelanggaran

Hasil yang dicapai?

316,000

Jumlah pemanggil unik pada Sep 2021

168,000

Pesan kunci yang didengarkan di Sep 2021

9+

Partner termasuk WHO, JHU CCP, MoH, KBR, BBC Media Action, PRISMA, BMKG, GFA, KEMENPANRB



Studi Kasus 2

Kampanye “Get Out the Vote” di Brazil

Detail Proyek:

Negara - Brazil

Partner(s) - World Bank dan Aptivate

Audiens- Pemilih di Porto Alegres

Perubahan yang diharapkan - Pemilih Cerdas



Intervensi:

Kolaborasi dengan Bank Dunia dan Aptivate di Brazil untuk meningkatkan partisipasi pemilih dengan pesan suara dan SMS. Pesan ditargetkan kepada orang-orang berdasarkan profil demografis dan kampanye menggabungkan informasi, pengingat, insentif, untuk memastikan bahwa warga negara memahami hak-hak demokrasi mereka, mengetahui cara memilih dan berpartisipasi dalam tanggung jawab sipil bersama.

Hasil yang dicapai?

30%

Peningkatan partisipasi pemilih untuk proses penganggaran publik sebesar 30 persen jika dibandingkan dengan komunitas yang tidak menerima pengingat GOTV seluler.



Case Study 3

Pengawasan Pemilu di Haiti dan Venezuela

Detail Proyek:

Negara - Haiti dan Venezuela

Partner - The Institute for Justice and Democracy

Audiens: Pemilih

Perubahan Perilaku - Pelaporan Pelanggaran Pemilu



Intervensi:

Melengkapi pemantau pemilu dengan platform untuk melaporkan penyimpangan pemilu, dan crowdsource insiden pemilu dalam skala nasional melalui SMS dan IVR. Melakukan pemeriksaan laporan pemantau pemilu dengan informasi dari publik, dan kirimkan data secara instan ke jurnalis dan organisasi pemantau pemilu dengan aman dan terjamin.

Hasil yang dicapai?

1,143

Laporan Insiden

The Institute for Justice and Democracy menggunakan platform Viamo di Haiti untuk menelepon warga dan mengiklankan hotline bebas pulsa yang menghasilkan 1.143 laporan insiden. Di Venezuela Viamo memungkinkan pemantau pemilu untuk melaporkan pengamatan mereka pada hari pemilihan kepada media melalui IVR



Studi Kasus 4

Suara Marginal turut Membentuk Kebijakan Lokal di Ghana



Detail Proyek:

Negara - Ghana

Partner(s) - Savannah Signature

Audiens- Pemilih perempuan, pemilih muda, dan pemilih dengan disabilitas

Perubahan yang diharapkan -

Meningkatkan kesadaran tentang inklusi sosial dalam pengambilan keputusan pembangunan di pihak petugas perencanaan; mengkomunikasikan pendapat kelompok terpinggirkan untuk perencanaan pembangunan; dan untuk memasukkan pendapat kelompok terpinggirkan dalam alokasi barang dan jasa publik.

Memberdayakan ribuan orang yang terpinggirkan di Ghana utara untuk berpartisipasi dalam keputusan kebijakan kota

Pada tahun 2013, Viamo bermitra dengan LSM pengembangan TIK Savannah Signatures, layanan konsultasi Amplify Governance, dan organisasi TIK lokal Ghana Information Network for Knowledge Sharing (GINKS) untuk mengembangkan hotline gratis yang dapat digunakan orang untuk berkomunikasi dengan pemerintah dan mendaftarkan permintaan dan keluhan mereka

Platform kami membantu komunitas yang terpinggirkan berpartisipasi dalam pengambilan keputusan. Kami menemukan bahwa hasil survei digunakan oleh kabupaten Wa Municipal untuk menginformasikan Rencana Aksi Tahunan 2015 mereka: Peningkatan jumlah anggaran didedikasikan untuk pendidikan

Hasil yang dicapai?

1,200

Keterlibatan (engagements) di empat kabupaten

300

Jumlah orang yang dilatih untuk menggunakan hotline per distrik

90%

Tingkat Partisipasi

viamo



Pengumpulan Data



Pengumpulan Data

Survei seluler melalui IVR adalah solusi sederhana, terukur, dan hemat biaya untuk mengumpulkan data dari target populasi Anda.

Menggunakan Interactive Voice Response (IVR), kami dapat menjangkau hampir semua ponsel di planet ini. Melalui kemitraan dengan Operator Jaringan Seluler, memungkinkan untuk memiliki biaya airtime rendah dengan kehandalan tinggi.



Tipe

- Riset Dasar/Endline
- Polling Umpan Balik Cepat
- Pemantauan Media
- Survei Panel
- Survei KAP
- Survei Nasional



Fitur

- Dilakukan dalam bahasa lokal di ponsel apa pun melalui suara
- Dapat dikirim ke grup tertentu berdasarkan lokasi
- Fitur lanjutan termasuk logika kondisional yang kompleks, percabangan acak dan opsi jawaban, pola coba lagi, fitur drop-and-connect, deteksi pesan suara, insentif, dan banyak lagi

Studi Kasus 6

Survey Sosio-Ekonomi UNICEF - UNDP – BPS - SMERU

Membuat dan melakukan implementasi IVR Survey

Viamo bekerja sama dengan UNICEF bekerjasama dengan UNDP, BPS, SMERU mengembangkan intervensi teknologi interaktif voice response (IVR) untuk mensurvei situasi sosial ekonomi pasca pandemi COVID-19. Survei dilakukan dari Juli 2020 - Maret 2021 (8 bulan).

- Viamo melakukan survei seluler tentang kondisi sosial dan ekonomi bagian bawah piramida setelah pandemi COVID-19 melanda.

Opsi Pengambilan Sampel:

- Survei Angka yang Diketahui: Survei angka yang disediakan oleh UNICEF dan Badan Pusat Statistik (BPS).
- Survei Panggilan Digit Acak (RDD): Survei nomor yang dibuat secara acak untuk rangkaian pertanyaan yang sama
- Kami mengirimkan pra-SMS kepada peserta satu hari sebelum survei.

Format:

- Pertanyaan pilihan ganda (MCQ) menawarkan beberapa jawaban potensial dan responden memilih satu menggunakan papan nomor telepon. Paling mudah untuk memahami & menghasilkan tingkat respon tertinggi.
- Terbuka numerik & terbuka mungkin tetapi mengarah ke tingkat putus sekolah yang lebih besar.
- Waktu:
- 3 putaran - survei dikirim satu kali & respondennya sama untuk setiap putaran dari survei nomor yang diketahui.
- 1 kelompok peserta yang dipilih secara acak disurvei pada Maret 2021 untuk survei RDD

Hasil yang dicapai?

9,925

Respons lengkap untuk ketiga putaran survei nomor yang diketahui

11,857

Nomor dipanggil untuk survei nomor yang diketahui



Studi Kasus 7

Surveys Selular Turisme GFA

Membuat dan melakukan implementasi IVR Survey

Dalam proyek GIZ TRANSFORMASI, Viamo melakukan mobile survey tentang ekspektasi masyarakat terkait era 'new normal' COVID-19. Kelompok Sasaran untuk survei – Staf dan manajemen di lokasi wisata populer dan wisatawan umum

Opsi Pengambilan Sampel:

- Survei Angka yang Diketahui: Survei angka yang disediakan oleh GFA dan Kementerian Pariwisata (144 angka).
- Survei Random Dial Dial (RDD) (tingkat penyelesaian target 722): Survei acak populasi nasional. Kemungkinan untuk menambahkan filter: jenis kelamin, usia, lokasi, dll.
- IVR adalah yang terbaik untuk keterlibatan maksimum & berkelanjutan; sertakan pra-SMS dengan ID Pengirim yang diketahui/dipercayai penerima.

Format:

- Pertanyaan pilihan ganda (MCQ) menawarkan beberapa jawaban potensial dan responden memilih satu menggunakan papan nomor telepon. Paling mudah untuk memahami & menghasilkan tingkat respon tertinggi.
- Terbuka numerik & terbuka mungkin tetapi mengarah ke tingkat putus sekolah yang lebih besar.

Waktu:

- Satu kali - survei dikirim satu kali & setiap responden hanya menjawab satu kali.

Dasbor realtime yang membantu memantau penyelesaian & umpan balik survei. Misalnya, Survei nasional untuk menemukan pendekatan yang tepat dalam menyebarluaskan informasi penting pemilu kepada pemuda dan komunitas yang terpinggirkan.

Hasil yang dicapai?

722

Respon lengkap (sesuai target) untuk survei RDD

70,000+

Nomor dipanggil untuk survey RDD





Pelatihan Jarak Jauh (*Remote* *Training*)



Remote Training

Teknologi berbasis IVR memungkinkan pelatihan Jarak Jauh melalui ponsel sederhana. Memanfaatkan IVR, konten pelatihan dapat disampaikan dalam bahasa lokal dengan kapasitas menjangkau ribuan peserta pelatihan.

Modul pembelajaran berfungsi ganda sebagai pustaka konten yang dapat diakses pekerja lapangan kapan saja untuk menyegarkan ingatan mereka setelah pelatihan, dan dapat mencakup penilaian pengetahuan dasar dan akhir. Pelatihan disampaikan pada jadwal yang ditetapkan berdasarkan praktik terbaik Viamo dan pendekatan HCD.



Fitur

- Pilihan bahasa, menu yang dapat dinavigasi, konten gamified, kuis, survei umpan balik, pembayaran airtime, dan banyak lagi.
- Layanan panggilan masuk dan keluar tersedia melalui saluran suara, SMS, dan smartphone.
- Pesan pengingat, pesan pra dan pasca, serta panggilan balik terjadwal.
- Panggilan gratis untuk pelajar, tarif yang telah dinegosiasikan sebelumnya untuk mitra.
- Dasbor dan visualisasi khusus untuk melacak kemajuan/progress.

Studi Kasus 8

Pelatihan Jarak Jauh UNICEF tentang COVID-19 di Papua dan Papua Barat

Membuat Kurikulum Pelatihan Jarak Jauh dengan panggilan keluar dengan tema COVID-19

Viamo bekerja sama dengan UNICEF Indonesia untuk mengembangkan intervensi teknologi seluler respon suara interaktif (IVR) untuk mendukung peningkatan kapasitas jarak jauh dari 4.981 petugas kesehatan tentang pencegahan dan tanggapan COVID-19 di Papua dan Papua Barat Juni hingga Desember 2020.

- Viamo menyampaikan tiga kurikulum pelatihan yang terdiri dari 17 modul, yaitu: Risk, Communication, and Community Engagement (RCCE); Infeksi, Pencegahan, dan Pengendalian (PPI); dan Fasilitas Kesehatan yang Aman.
- Proyek ini disampaikan dalam Bahasa asli Papua.
- Panggilan dapat berlangsung beberapa menit (maks. 5 menit).
- Pertanyaan pemahaman yang dibangun ke dalam panggilan memungkinkan mitra untuk memeriksa pemahaman dan partisipasi petugas kesehatan.
- Pre-test, post-test dilakukan untuk melihat peningkatan pengetahuan.
- Hasil pra-tes/pasca-tes dan kuis serta metadata, jumlah panggilan, dan pelajaran yang diselesaikan, tersedia untuk UNICEF dan mitra melalui hyperlink yang memungkinkan hasil diunduh sebagai file .CSV untuk analisis lebih lanjut.
- Penghematan biaya (jauh dibandingkan pelatihan secara offline)

Hasil yang dicapai?

78%

Petugas kesehatan menyelesaikan modul pelatihan

4,981

petugas kesehatan mendengarkan pesan kunci dari setiap modul

100%

responden survey akhir menyebutkan bahwa modul mudah dipahami dan bermanfaat bagi mereka



Case Study 9

Pelatihan Jarak Jauh Wahana Visi Indonesia

Create “Push” COVID-19 Remote Training Curriculum and Remote training Implementation

Viamo bekerja sama dengan World Vision untuk mengembangkan intervensi teknologi seluler interaktif voice response (IVR) untuk mendukung peningkatan kapasitas jarak jauh 2.155 petugas kesehatan dan sukarelawan dalam pencegahan dan respons COVID-19 di 11 provinsi pada Agustus 2020-Februari 2021.

- Detail Proyek:
 - Viamo menyampaikan tiga kurikulum pelatihan yang terdiri dari 8 modul, yaitu: Risk, Communication, and Community Engagement (RCCE); Proyek ini disampaikan dalam Bahasa Indonesia, Bahasa Asli Papua, dan Bahasa Asli Maluku Utara.
 - Panggilan dapat berlangsung beberapa menit (maksimum 5 menit).
 - Pertanyaan pemahaman yang dibangun ke dalam panggilan memungkinkan mitra untuk memeriksa pemahaman dan partisipasi petugas kesehatan dan sukarelawan.
 - Pre-test, post-test dilakukan untuk melihat peningkatan pengetahuan.
 - Hasil pra-tes/pasca-tes dan kuis serta metadata, jumlah panggilan, dan pelajaran yang diselesaikan, tersedia untuk WVI dan mitra melalui hyperlink yang memungkinkan hasil diunduh sebagai file .CSV untuk analisis lebih lanjut.

Hasil yang dicapai?

2,155

Jumlah petugas kesehatan dan sukarelawan yang dilatih

17

Kota dan Kabupaten



Kesempatan

Remote Training tentang Pengawasan Pemilu

Kesempatan:

- Modul yang dikirimkan melalui suara (IVR), SMS, atau chatbot ke ponsel yang sudah dimiliki dan digunakan orang
- Panggilan dapat berlangsung beberapa menit (maksimum 5 menit)
- Pertanyaan pemahaman yang dibangun ke dalam panggilan memungkinkan mitra untuk memeriksa pemahaman dan partisipasi, untuk kelompok anak muda
- Kepuasan pelajar dengan pembelajaran seluler dapat dipantau melalui pertanyaan tentang kepuasan

Area Kolaborasi:

Pelatihan jarak jauh untuk pemantau pemilu di lapangan disampaikan:

- Sesuai jadwal
- Seperti yang diminta oleh pemilih
- Sebagai perpustakaan konten





Terima kasih!

Diah Setiawaty

Interim Country Manager – Viamo Indonesia

diah.setiawaty@viamo.io

+62.852.1078.5242

Organisasi partner Viamo (Nasional dan Global)

