

**Latar belakang:** Perkembangan era industri 5.0 menuntut sektor kesehatan untuk memanfaatkan teknologi digital yang tidak hanya canggih, tetapi juga berfokus pada kebutuhan manusia. Situs web menjembatani kebutuhan tersebut dengan mengakselerasi pemenuhan informasi, perpanjangan layanan dan sarana berinteraksi dengan masyarakat. Meskipun Klinik MedicElle telah mengupayakan fungsi situs web dengan baik, keterlibatan pengunjung masih rendah. Mengingat keterlibatan pengunjung dipengaruhi oleh kualitas situs, evaluasi kualitas situs dan kaitannya dengan keterlibatan pengunjung menjadi penting dilakukan.

**Metode:** Penelitian ini menggunakan *mixed-methods* dengan desain *concurrent triangulation*, mengombinasikan data kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif diperoleh melalui *benchmarking* dengan 9 situs pembanding, survei *online* 161 pengunjung situs, serta analisis perilaku pengunjung menggunakan data sekunder *Google Analytics*. Data kualitatif dikumpulkan melalui wawancara mendalam semi-terstruktur dengan pakar. Analisis dilakukan secara deskriptif, korelasional, serta analisis tematik untuk memvalidasi dan memperkuat temuan.

**Hasil:** Kualitas keseluruhan situs MedicElle (0.63) dibawah rerata situs pembanding (0.73). Namun, 73% ( $p < 0.001$ ) pengunjung menilai kualitas situs cukup baik. Indikator yang masih dibawah rerata situs pembanding adalah transparansi konten, informasi institusi dan aspek dasar navigasi. Dari survei, skor terendah terdapat pada identitas visual, aspek dasar navigasi dan readibilitas serta *user experience* (UX) sejalan dengan pendapat ahli yang menyoroti kelemahan pada informasi layanan, identitas visual serta fitur pencarian. Keterlibatan pengunjung masih rendah; *bounce rate* tinggi, durasi kunjungan pendek dan *returning rates* rendah. Persepsi kualitas situs yang baik berpengaruh signifikan terhadap niat menggunakan kembali (OR=2.16) dan merekomendasikan ke orang lain (OR=2,92).

**Kesimpulan:** Terdapat perbedaan hasil dalam menilai kualitas situs. Berdasarkan standar, kualitas masih dibawah rerata pembanding, sementara pengunjung menganggap sudah baik dan pakar menilai masih banyak aspek yang dapat ditingkatkan. Kualitas yang baik berpengaruh terhadap niat penggunaan kembali dan rekomendasi. Dimensi kualitas isi memiliki pengaruh terbesar sehingga perbaikan konten berpotensi meningkatkan keterlibatan pengunjung.

**Kata Kunci;** kualitas situs web, situs web layanan kesehatan, keterlibatan pengunjung situs web.

**Background:** The industry 5.0 era encourages the healthcare sector to adopt technology that is not only advanced but also human-centered. Consequently, a tool is required to meet these changing demands. Websites play important role in accelerating access to health information, extending service delivery, and facilitating interaction with the community. Although MedicElle Clinic has attempted to optimize its website function, visitor engagement remain low. Since engagement is influenced by website quality, it is important to evaluate the website quality and its relationship with visitor engagement.

**Method:** This study uses a mixed-methods approach with a concurrent triangulation design. Quantitative data was obtained through benchmarking against 9 comparator websites, an online survey of 161 respondents visitors, and analysis of visitor behaviour using secondary Google Analytics data. Qualitative data were collected through semi-structured in-depth interviews with 4 experts. Quantitative data were analysed descriptively and correlationally, while qualitative data were analysed using a thematic approach.

**Results:** The benchmarking results show that the quality of the MedicElle website is below the average of the comparison sites, particularly in the content dimension regarding transparency and navigability. On the other hand, most users rated the website's quality as good. Expert evaluation revealed weaknesses in the service information, basic navigation structure, and visual identity consistency. Website quality has a significant relationship with intention to re-use (OR = 2.16;  $p < 0.05$ ) and recommendation to use (OR = 2.92;  $p < 0.01$ ).

**Conclusion:** Website quality assessment differed across perspectives. While benchmarking showed performance below the comparator average, visitors rated the website as good, and experts emphasized multiple areas requiring improvement. Website quality significantly influenced intention to reuse and recommend. Content quality exerted the strongest impact; therefore, improving content-related dimensions is expected to enhance visitor engagement.

**Keywords:** Website Quality, Healthcare website Quality, Website's user engagement