Jamkesmas adalah program bantuan sosial untuk pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin dan tidak mampu. Berdasarkan manfaat yang diperoleh masyarakat, progam ini memiliki arti penting terutama bagi masyarakat miskin. Namun pada kenyataannya pelayanan terhadap pasien peserta Jamkesmas masih jauh dari harapan. Hal ini dikarenakan pasien yang memakai kartu Jamkesmas akan dipersulit administrasinya, bahkan tidak jarang mereka ditolak saat menggunakan kartu tersebut dengan alasan yang beraneka ragam misalnya kamar untuk rawat inap sudah habis atau obat generik yang menjadi hak pemakai jamkesmas stoknya habis. Adanya penolakan serta kualitas pelayanan yang buruk terhadap pengguna kartu jamkesmas, maka kemungkinan akan menimbulkan keluhan dari pasien penggunaan kartu Jamkesmas. Oleh karena itu pihak RSUD Tidar Kota Magelang perlu menangani keluhan dengan baik. Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, maka penyusun melakukan penelitian tentang bagaimana penanganan keluhan pengguna Kartu Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) di Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Magelang dan untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam menangani keluhan.. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, penelitian deskriptif bertujuan menggambarkan situasi atau kejadian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui wawancara atau interview. Teknik keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber data. Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa, Penanganan Keluhan Pengguna Jamkesmas Pada RSUD Tidar kota Magelang yang pertama adalah public relation RSUD Tidar kota Magelang membentuk team khusus dalam menangani keluhan pasien. Kedua penyedian media penampung keluhan dan ketiga adalah merancang pesan yang disampaikan oleh Public Relations RSUD Tidar Kota Magelang dalam menanggapi keluhan pasien. Sedangkan kendala yang dihadapi public relations RSUD Tidar Kota Magelang dalam menangani keluhan adalah kurangnya SDM public relations pada RSUD Tidar Kota Magelang.